

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน
ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มิถุนายน 2555

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน
ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มิถุนายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน
ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มิถุนายน 2555

ปาณิสรา สุวิโรจน์รัตน์. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำ

แนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม.

(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทยที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 190 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล และใช้สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยสุด และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาระดับสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 1 – 10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป

2. ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับระดับการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ทศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึก ทศนคติส่วนของสติและเหตุผล และทศนคติส่วนของพฤติกรรมอยู่ในระดับดี

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ และด้านการร่วมติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

- 5.1 อายุที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.5 การติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.6 ทักษะของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทักษะส่วนของความรู้สึกรู้สึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

FACTOR RELATING EMPLOYEES' PARTICIPATION IN LEAN THINKING OF THE CREDIT
PROCESSING DEPARTMENT, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED.



AN ABSTRACT
BY
PANISSARA SUWIROCHRAT

Present in Partial Fulfill of the Requirements for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

June 2012

Panissara Suwirochrat. (2012). *Factor Relating Employees' Participation in Lean Thinking of The Credit Processing Department, KASIKORNBANK Public Company Limited*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Dr. Nak Gulid.

This research aims to study factor relating employees' participation in Lean Thinking of the Credit Processing Department, KASIKORNBANK Public Company Limited. Sample size of this research is 190 employees of the Credit Processing Department, KASIKORNBANK Public Company at Head quarter. Questionnaire is a tool for data collection. Statistics for data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance, paired difference analysis by using Least Significant Difference, and relation analysis by using Pearson product moment correlation. Data is processed by using statistical package program.

The research results are as follows:

1. Most respondents are male, aging less than or equal to 30 years old, having marital status as single/widow/divorced/separated, holding the highest education up to bachelor's degree, having duration of work between 1 and 10 years, earning average monthly income of Baht 40,000 or higher.
2. Overall employees' opinions toward the implementation of Lean Thinking on communication in credit processing of the Bank are at the moderate level.
3. Overall employees' attitudes toward the implementation of Lean Thinking in credit processing of the Bank are at the good level. Considering in each category, attitudes in feeling, mind and reason, and behavior are at the good levels.
4. Overall opinions on employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank are at the moderate level. Considering in each category, category of co-thinking, co-studying, co-planning, co-operating, and co-monitoring and evaluating are at the moderate levels.
5. Results of hypotheses testing are as follows:

5.1 The difference in age influences employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank differently in category of co-monitoring and evaluating with statistical significance of 0.05 levels.

5.2 The difference in marital status influences employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank differently in category of co-thinking, co-studying, and co-operating with statistical significance of 0.05 levels.

5.3 The difference in highest education influences employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank differently in category of co-thinking, co-studying, co-planning, and co-operating with statistical significance of 0.05 levels. Whereas the difference in highest education influences employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank differently in category of co-monitoring and evaluating with statistical significance of 0.01 levels.

5.4 The difference in average monthly income influences employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank differently in category of co-studying, co-planning, and co-monitoring and evaluating with statistical significance of 0.05 levels. Whereas, the difference in average monthly income influences employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank differently in category of co-thinking and co-operating with statistical significance of 0.01 levels.

5.5 Overall communications has positively moderate related to employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank with statistical significance of 0.01 levels. Considering in each category, category of co-thinking, co-studying, co-planning, co-operating, and co-monitoring and evaluating have positively moderate related to employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank with statistical significance of 0.01 level as well.

5.6 Overall Employees' attitudes has positively moderate related to employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank with statistical significance of 0.01 level. Considering in each category, attitudes in feeling, mind and reason, and behavior have positively moderate related to employees' participation in Lean Thinking of credit processing of the Bank in of co-thinking, co-studying, co-planning, co-operating, and co-monitoring and evaluating with statistical significance of 0.01 levels.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิด
แบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ของปาณิสรา สุวิโรจน์รัตน์ ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการ ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร. วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่.....เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุลิสร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้วยความเคารพอย่างสูง ที่คอยให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาตลอดมา รวมถึงอาจารย์ทุกๆ ท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่เอื้อเฟื้อสถานที่ ในการเก็บข้อมูลจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบพระคุณผู้เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ รวมถึงเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่เอื้อเฟื้อและต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนๆ เช่น คุณนงนุช คุณกชกร คุณกอบยศ คุณวิชา คุณสลักจิต คุณอรชุนมา ตลอดจนเพื่อนนิสิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ รุ่นที่ 12 และเพื่อนๆ ทุกคนสำหรับความช่วยเหลือ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ มารดา และญาติมิตรของผู้วิจัย สำหรับโอกาสทางการศึกษาที่ดี และขอบคุณพี่ๆ น้องๆ ทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณความดีและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ ฉบับนี้ ให้แก่มารดา ญาติมิตร ตลอดจนบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งปวง อันเป็นพื้นฐานทางการศึกษาซึ่งเกิดผลแห่งความสำเร็จในการเรียบเรียงสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ปาณิสรา สุวิโรจน์รัตน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความเป็นมาและแนวคิดแบบเดิม.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	33
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	47
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	68
ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	167
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 171
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	171
ความสำคัญของการวิจัย.....	171
สมมติฐานในการวิจัย.....	172
ขอบเขตการวิจัย.....	172
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	173
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	175
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	177
การอภิปรายผล.....	192
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	205
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	208
 บรรณานุกรม.....	 209
 ภาคผนวก.....	 218
ภาคผนวก ก.....	219
ภาคผนวก ข.....	227
ภาคผนวก ค.....	230
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 232

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงผลจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างแต่ละส่วนงานของฝ่ายฯ.....	49
2 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	62
3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการจัดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามใหม่.....	71
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในการนำ แนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร.....	74
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อ การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารส่วนของ ความรู้สึกล.....	75
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อ การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารส่วนของสติและ เหตุผล.....	76
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อ การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารส่วนของ พฤติกรรม.....	77
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด.....	79
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมศึกษา.....	80
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมวางแผน.....	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมปฏิบัติ.....	82
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล.....	83
14 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ใน งานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามเพศ.....	85
15 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ใน งานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามอายุ.....	87
16 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมา ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามอายุ โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	89
17 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ใน งานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	91
18 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ใน งานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	94
19 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ใน งานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานใน องค์กร.....	97
20 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ใน งานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	99
21 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมา ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	102

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมา ใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	103
23 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมา ใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	104
24 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมา ใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	105
25 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมา ใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	107
26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วน ร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของ ธนาคารด้านการร่วมคิด.....	109
27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วน ร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของ ธนาคารด้านการร่วมศึกษา.....	111
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วน ร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของ ธนาคารด้านการร่วมวางแผน.....	114
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วน ร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของ ธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ.....	117

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน.....	146
40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของความรู้สึกลึกซึ้งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ.....	149
41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ.....	151
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ.....	154
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของความรู้สึกลึกซึ้งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล.....	157
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล.....	160
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล.....	164
46 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	167

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 ส่วนประกอบของแนวคิดแบบสิ้น.....	13



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจัยเสี่ยงด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นความผันผวนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางด้านการเมือง การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกระแสโลกาภิวัตน์ วัฒนธรรมและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่างๆ มากมาย กับทุกองค์กรธุรกิจ ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงระหว่างองค์กรธุรกิจเพิ่มมากขึ้น องค์กรธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทั้งในด้านต้นทุน คุณภาพและมาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้องค์กรสามารถแข่งขันและก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

จากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ธนาคารกสิกรไทยจึงได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้นำแนวคิดแบบลีน (Lean Thinking) มาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ซึ่งมีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน ใช้ความรู้และความชำนาญเฉพาะด้าน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานค่อนข้างนาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการตอบสนองความต้องการลูกค้า และมีต้นทุนในการดำเนินงานที่สูง ธนาคารจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อลดกระบวนการที่ซับซ้อน ลดความผิดพลาดและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าและส่งมอบคุณค่าที่ลูกค้าคาดหวังให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จนลูกค้าเกิดความภักดีกับธนาคาร

แนวคิดแบบลีน (Lean Thinking) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นเรื่องการไหล (Flow) ของงาน โดยการเปลี่ยนความสูญเปล่า (waste) ของงาน ไปสู่การเพิ่มคุณค่า (value) ในมุมมองของลูกค้า (สุภาพรณ์ ทาจิตต์ และสุกัญญา ปิตคุณ. 2553) เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างมีรู้จัก เป็นการผสมผสานอย่างลงตัวระหว่างแนวคิด กิจกรรม และวิธีการที่จะช่วยผลักดันองค์กรเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ในที่ธนาคารจะนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และดำเนินการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่สำคัญ คือ การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) ทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับล่าง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ซึ่งมีภาระหน้าที่รับผิดชอบงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารกสิกรไทย โดย

ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิตที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ สำหรับผลการศึกษาวิจัยที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับธนาคารสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการดำเนินการเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้กับกระบวนการด้านเครดิตของธนาคารกสิกรไทยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกับการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด และนำไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน รวมถึงแนวทางในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิต ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน แล้วนำไปเป็นแนวทางในการสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทยที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ จำนวนพนักงานทั้งหมด 306 คน (ที่มา: งานบริหารทรัพยากรปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย. มิถุนายน 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทยที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร จากสูตร Taro Yamane ในการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่าง 174 ตัวอย่าง และเพิ่มจำนวนตัวอย่างประมาณ 10 % ของขนาดตัวอย่าง รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 190 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างชั้นภูมิ แบบกำหนดสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละส่วนงานของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต

ขั้นที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละส่วนงานที่กำหนดไว้ในข้อ 1 จนครบ 190 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 น้อยกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี

1.1.2.2 31 - 40 ปี

1.1.2.3 41 - 50 ปี

1.1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร

1.1.5.1 1 – 10 ปี

1.1.5.2 11 – 20 ปี

1.1.5.3 21 – 30 ปี

1.1.5.4 31 ปีขึ้นไป

1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6.1 10,000 – 19,999 บาท

1.1.6.2 20,000 – 29,999 บาท

1.1.6.3 30,000 – 39,999 บาท

1.1.6.4 40,000 บาทขึ้นไป

1.2 การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของ

ธนาคาร

1.3 ทักษะของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิต

ของธนาคาร

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ประกอบด้วย

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิต

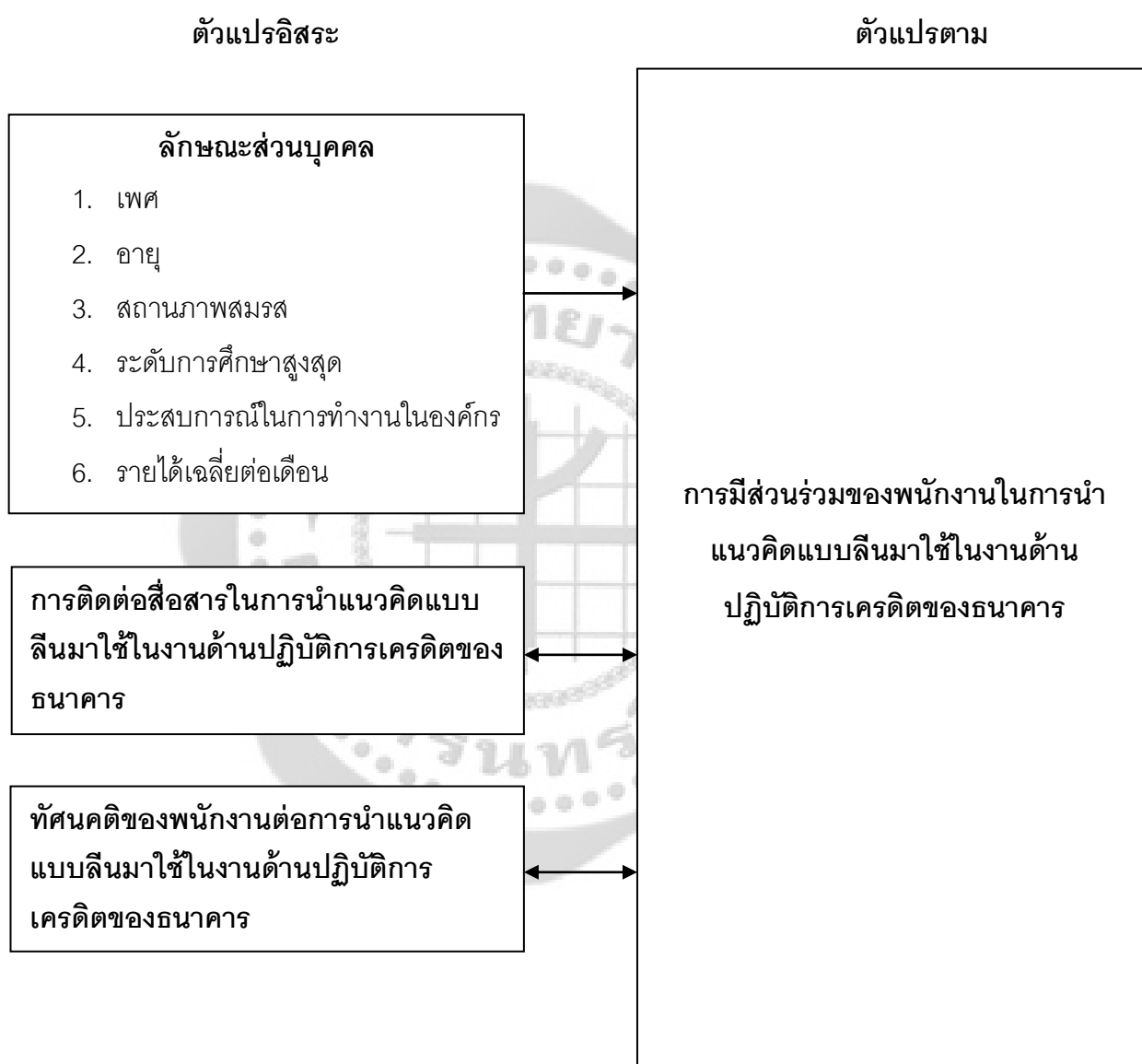
ของธนาคาร

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

1. **พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต** หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่
2. **ลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทยฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. **แนวคิดแบบลีน (Lean Thinking)** หมายถึง การเปลี่ยนจาก ความสูญเปล่า (waste) ไปสู่คุณค่า (value) ในมุมมองของลูกค้า เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีจุดจบ ซึ่งเป็นการผสมผสานอย่างลงตัวระหว่างแนวคิด กิจกรรม และวิธีการที่จะช่วยให้องค์กรเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ผ่านการพัฒนาจิตสำนึกที่ดี และแนวคิดที่ถูกต้องในการทำงานแก่พนักงานทุกระดับ โดยมีการวัดผลการศึกษาวิจัยเป็นภาพรวมตามหลักการแนวคิดแบบลีน
4. **งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร** หมายถึง กระบวนการของงานก่อนและหลังอนุมัติเครดิตของธนาคาร ได้แก่ งานสืบค้นเครดิตบูโร งานประเมินและอนุมัติรับรองราคาหลักประกัน งานจัดทำสัญญาและนิติกรรมเครดิต งานตั้งวงเงินเครดิต งานจัดเก็บรักษา/เบิก/ยืม/คืนเอกสารสัญญาและหลักประกัน งานปฏิบัติการข้อมูลเครดิต งานให้บริการหนังสือค้ำประกันและตัวสัญญาใช้เงิน และงานกรมธรรม์ประกันภัย
5. **การติดต่อสื่อสาร** หมายถึง กระบวนการในการส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ภายในองค์กรเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน วิธีการ แนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ
6. **ทัศนคติของพนักงาน** หมายถึง ความคิดเห็น มุมมอง และความรู้สึภายในของบุคลากร ที่พร้อมจะตอบสนองต่อบุคคลหรือสถานการณ์ในทางบวกหรือทางลบ ที่มีต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร
7. **การมีส่วนร่วมของพนักงาน** หมายถึง การแสดงออกของพนักงานถึงการมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินการ การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบ
 ลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย มีกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สามารถแสดง
 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน
2. การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร
3. ทักษะคิดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกตามลำดับขั้นตอน ดังแสดงต่อไปนี้

1. ความเป็นมาและแนวคิดแบบลีน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
6. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาและแนวคิดแบบลีน

ความหมายของแนวคิดแบบลีน

ลีน คือ การเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยการกำจัดความสูญเสียในการทำงาน (มารวย สงทานินทร์. 2550)

แนวคิดแบบลีน คือ การเปลี่ยนจากความสูญเปล่า (Waste) ไปสู่คุณค่า (Value) ในมุมมองของลูกค้า เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่รู้จักจบ (สุพากรณ์ ทาจิตต์ และสุกัญญา ปิตคุณ. 2553)

นิพนธ์ บัวแก้ว (2547) กล่าวว่าแนวคิดแบบลีน คือ แนวคิดที่ทำให้เกิดมาตรฐานการผลิตที่ประสิทธิภาพสูงโดยมุ่งเน้นการจัดความสูญเปล่า โดยผลที่คาดหวัง คือ การมีต้นทุนต่ำ เพิ่มผลผลิต และทำให้ลูกค้าพึงพอใจในทุกด้าน

เกียรติขจร โสมานะสิน (2550) กล่าวว่าแนวคิดแบบลีน คือ การดำเนินการขององค์กรที่ปราศจากความสูญเปล่าในทุกกระบวนการ ซึ่งจะให้องค์กรสามารถปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาดได้ทันทั่วทั้งที่มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง

ความเป็นมาของแนวคิดแบบลีน

ระบบการผลิตแบบลีน (Lean Manufacturing System) เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1910 เฮนรี ฟอร์ด (Henry Ford) ได้จัดสายการผลิตซึ่งประกอบไปด้วยคน เครื่องจักร และผลิตภัณฑ์ให้เป็นระบบ

แบบต่อเนื่อง (Continuous system) หรือระบบสายพานเพื่อผลิตรถยนต์รุ่น T ทำให้สามารถผลิตได้จำนวนมากในระยะเวลาสั้นลง มีต้นทุนถูก ซึ่งระบบดังกล่าวถูกเรียกว่า ระบบการผลิตแบบเน้นปริมาณ (Mass Production) คือผลิตแบบปริมาณมาก ร่นการผลิตมีขนาดใหญ่ เพื่อลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วยให้ต่ำลงโดยเฉพาะในส่วนของต้นทุนทางอ้อม แต่การผลิตแบบดังกล่าวมีรุ่นให้เลือกน้อย ไม่ถูกใจลูกค้า และไม่มีการพิจารณาถึงความต้องการเช่นเดียวกับการผลิตสินค้าสำเร็จรูป ทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จในระยะยาว

ต่อมาปี ค.ศ. 1950 อิชิ โทโยดะ (Eiji Toyoda) และ ไทอิชิ โอโนะ (Taiichi Ohno) ผู้บริหารของบริษัท Toyota Motor ได้ปรับปรุงระบบการผลิตของบริษัท โดยนำแนวคิดของฟอร์ดไปปรับปรุงระบบการผลิตของบริษัทโตโยต้าในญี่ปุ่น แต่สภาพของบริษัทยังไม่เหมาะกับการใช้ระบบดังกล่าว เนื่องจากขณะนั้นประเทศญี่ปุ่นอยู่ในสภาพหลังสงคราม ปัจจัยการผลิตต่างๆ และเงินทุนมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถลงทุนสร้างระบบการผลิตแบบเน้นปริมาณ ตามแบบอย่างของฟอร์ดได้ ทั้งสองจึงได้ร่วมกับทีมงานของบริษัทโตโยต้า พัฒนาระบบการผลิตของตนเองขึ้นมาจากประสบการณ์ที่พบ โดยเริ่มต้นจากการค้นหาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับปฏิบัติการ การนำข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานที่ได้จากพนักงานมาทดลองปฏิบัติ และประยุกต์แนวคิดของระบบซูเปอร์มาร์เก็ตหรือระบบดึง มาสร้างระบบการผลิตที่เรียกว่า ระบบการผลิตแบบโตโยต้า (Toyota Production System: TPS) หรือระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี (Just in Time Production System: JIT) ซึ่งมีหลักการสำคัญคือ การผลิตเฉพาะสินค้าหรือชิ้นส่วนที่จำเป็น ตามปริมาณที่มีความต้องการ และภายในเวลาที่มีความต้องการ โดยระบบใหม่นี้ทำให้มีต้นทุนต่ำลง เน้นการบริหารจัดการด้านเวลา และการทำงานโดยลดความสูญเปล่า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

และในปี ค.ศ. 1990 เจมส์ วอมแม็ค (James P. Womack) และแดเนียล โจนส์ (Daniel Jones) ได้ร่วมกันแต่งหนังสือเล่มหนึ่งชื่อว่า The Machine that Changed the World ซึ่งเปรียบเทียบปัจจัยแห่งความสำเร็จระหว่างอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์ในประเทศญี่ปุ่น ยุโรป และอเมริกา เพื่ออธิบายว่าบริษัทสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการกระบวนการได้อย่างไร และได้สรุปออกมาเป็นสิ่งที่เขาเรียกว่า แนวคิดและหลักการผลิตแบบลีน เป็นต้นมา

หลักการทั่วไปของแนวคิดแบบลีน

แนวคิดแบบลีน เป็นการบูรณาการแนวคิด กิจกรรม และวิธีการที่เป็นระบบ ในการระบุและกำจัดความสูญเปล่า หรือสิ่งที่ไม่เพิ่มคุณค่าภายในกระแสคุณค่าของกระบวนการ โดยอาศัยการดำเนินการตามจังหวะความต้องการของลูกค้าด้วยระบบดึงทำให้เกิดสภาวะการไหลอย่างต่อเนื่อง

ราบเรียบ และทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่วิธีการดำเนินงาน ซึ่งการพิจารณากิจกรรมตามแนวคิดลีน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1. กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value-Added Activities) องค์กรต้องรักษาไว้เพราะสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ กระบวนการแปรรูป เป็นต้น

2. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non-Value Added) หรือความสูญเปล่า (Waste) เป็นการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่ใช้ทรัพยากรไป ไม่ว่าจะเป็น แรงงาน วัตถุดิบ เวลา เงิน หรืออื่นๆ แต่ไม่ได้ทำให้สินค้าเกิดคุณค่าหรือการเปลี่ยนแปลง สามารถจำแนกออกได้อีก 2 ลักษณะ คือ

2.1 กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การตรวจสอบคุณภาพสินค้าหรือบริการ เป็นต้น

2.2 กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าและไม่สร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร เช่น การรอคอยวัตถุดิบจากผู้ขาย (Suppliers) การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบระหว่างคลัง หรือการเคลื่อนย้ายชิ้นส่วนระหว่างจุดผลิต เป็นต้น

โดยแนวคิดแบบลีนได้จำแนกความสูญเปล่า (Waste) ออกเป็น 8 ประเภท คือ

1. ความสูญเปล่าเนื่องจากการผลิตที่มากเกินไป (Overproduction)
2. ความสูญเปล่าเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลังที่ไม่จำเป็น (Inventory)
3. ความสูญเปล่าจากการรอคอยหรือว่างงาน (Waiting / Delay)
4. ความสูญเปล่าเนื่องจากการเคลื่อนไหว (Movement)
5. ความสูญเปล่าเนื่องจากการเคลื่อนย้าย (Transportation)
6. ความสูญเปล่าจากการผลิตของเสียหรือไม่มีคุณภาพ (Defect / Rework)
7. ความสูญเปล่าเนื่องจากการทำซ้ำ (Over Processing)
8. ศักยภาพหรือความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานไม่ถูกนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

เจมส์ วอมแม็ค (James P. Womack) และแดเนียล โจนส์ (Daniel Jones) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนหลักของการสร้างระบบตามแนวคิดแบบลีน ในหนังสือเรื่อง Lean Thinking โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดคุณค่าของผลิตภัณฑ์ (Specify Value) หมายถึง การกำหนดคุณค่าของผลิตภัณฑ์ หรือบริการจากมุมมองของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับความพึงพอใจสูงสุดโดย

1.1 ระบุคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์จากมุมมองของลูกค้า

1.2 ไม่ควรกำหนดคุณค่าจากมุมมองของบริษัท องค์กร หน่วยงาน หน้าที่ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบัน

1.3 ไม่ว่าจะเป็นสินค้า หรืองานบริการ จำไว้ว่า ลูกค้าต้องการแค่เพียงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้พวกเขาได้เท่านั้น

2. วิเคราะห์กิจกรรมเพื่อระบุคุณค่า (Identify the value stream) หมายถึง การวาดสายธารคุณค่าของแต่ละผลิตภัณฑ์ เป็นการแสดงขั้นตอนที่สำคัญๆ ในการดำเนินงานเพื่อสร้างคุณค่าตามที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงแสดงขั้นตอนต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่าด้วย เริ่มตั้งแต่การออกแบบ การวางแผน และผลิตสินค้า การจัดจำหน่าย เพื่อพิจารณาว่ากิจกรรมใดที่ไม่เพิ่มคุณค่าและเป็นความสูญเปล่า

3. ปรับปรุงการไหลของระบบ (Flow) หมายถึง การทำให้คุณค่าไหลไปโดยไม่ติดขัดเป็น การกำจัดหรือลดขั้นตอนการไหลของงานที่อาจก่อให้เกิดการติดขัด การย้อนกลับของงาน การแก้ไขชิ้นงาน จัดการให้กระบวนการที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มให้สามารถดำเนินการ (Flow) ได้อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง โดยเน้นที่การประสานงานตรงจุดต่อ (Interfaces) ระหว่างกระบวนการต่างๆ

4. จัดวางระบบการผลิตแบบดึง (Customer Pull) หมายถึง การให้ลูกค้าเป็นผู้ดึงคุณค่าจากผลิตภัณฑ์ ผู้ผลิตมีหน้าที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้า มุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ โดยการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยให้ความสำคัญเฉพาะสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น

5. ปรับปรุงต่อเนื่องเพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์แบบ (Pursue Perfection) หมายถึง การมุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบตลอดเวลา โดยทำการปรับปรุงเพื่อลดความสูญเปล่าอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ในทุกๆ กิจกรรม และทรัพยากรที่ใช้ งาน โดยพิจารณาความจำเป็นจากลูกค้าเป้าหมาย

โครงสร้างของแนวคิดแบบลีน

โครงสร้างของแนวคิดแบบลีน เปรียบเสมือนกับโครงสร้างของวิหาร ซึ่งประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 คือ รากฐานของวิหารซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญมากที่สุดส่วนหนึ่งเปรียบเสมือนกับแนวคิดแบบลีน ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรเกิดความตระหนักถึงความสูญเปล่า สามารถแยกแยะงานที่เพิ่มคุณค่า และไม่เพิ่มคุณค่าออกจากกัน (Initiated Awareness) สามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลง (Change Management) และปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานทุกระดับ ด้วยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (กิจกรรมไคเซน-Kaizen) นอกจากนี้ยังพิจารณานำเอานวัตกรรม (Kaikaku/Innovation) และเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความมุ่งมั่นร่วมมือกันกำจัดความสูญเปล่า และพัฒนาคุณค่าของงานที่ทำ

ส่วนที่ 2 คือ บริเวณพื้นของวิหาร ก่อนการนำเครื่องมือต่างๆ ของลีนมาใช้จะต้องดำเนินการวิเคราะห์และวางแผนงาน (Analysis and Planning) โดยประเมินผลการจัดการกระบวนการในสภาพปัจจุบันตามแนวทางของแนวคิดแบบลีน (Lean Assessment) และวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการเพื่อหาจุดปรับปรุง และวางแผนการปรับปรุงด้วยแผนภาพกระแสคุณค่า (Value Stream Mapping) ขณะเดียวกันทุกฝ่ายในองค์กรจะต้องร่วมมือกันกำหนดนโยบาย ตัวชี้วัด และเป้าหมายให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน แล้วสื่อสารถ่ายทอดไปทั่วทั้งองค์กร (Policy Deployment) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามความคืบหน้า ปัญหา และอุปสรรคของการปรับปรุง

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นกิจกรรม หรือเครื่องมือในการลดหรือกำจัดสิ่งที่ไม่เพิ่มคุณค่าในกระบวนการ และเน้นการสร้างคุณค่าในกระบวนการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย

เสาต้นที่ 1: การพัฒนาบุคลากร (Human Development) โดยการฝึกอบรมพื้นฐานความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดแบบลีน ให้แก่พนักงานในระดับต่างๆ ตามความเหมาะสม การสนับสนุนให้พนักงานรวมกลุ่มในรูปแบบต่างๆ เพื่อร่วมมือกันทำการปรับปรุงงาน (Small Group Activities) การสร้างช่องทางให้พนักงานแต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็น และรณรงค์ส่งเสริมการปรับปรุงงานด้วยกิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion) ตลอดจนการพัฒนาความสามารถของพนักงานให้สามารถทำงานได้หลายหน้าที่ (Multi Skilled Operator)

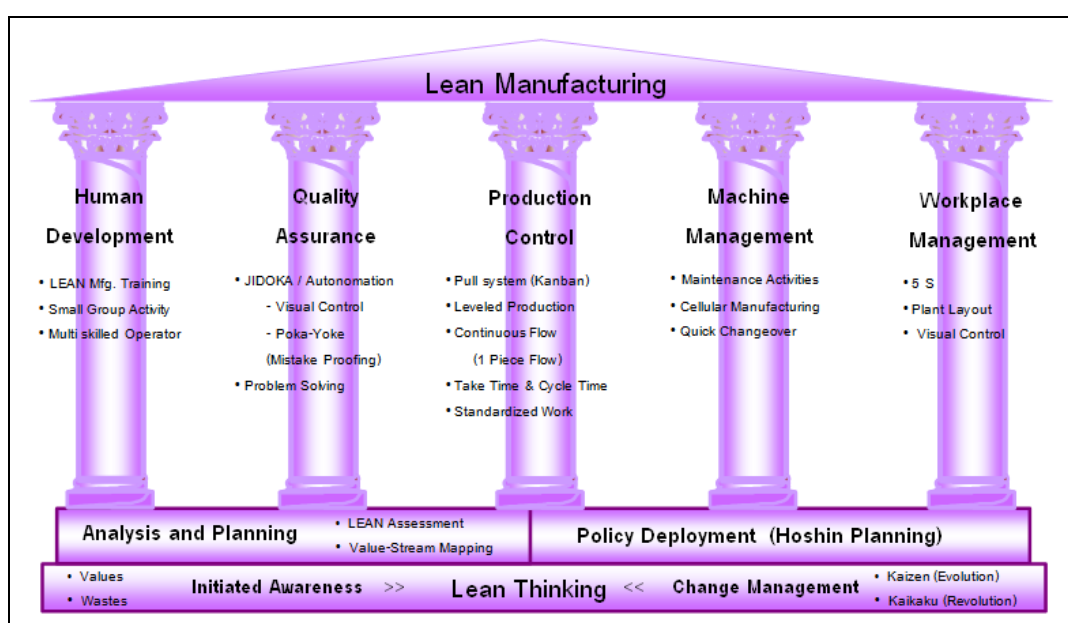
เสาต้นที่ 2: การประกันคุณภาพสินค้า (Quality Assurance) โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาคูณภาพในกระบวนการ (Problem Solving) และสร้างระบบการควบคุมคุณภาพของพนักงาน และเครื่องจักรโดยอัตโนมัติ (Jidoka หรือ Automation) ได้แก่ระบบการควบคุมด้วยสายตา (Visual Control) และระบบการป้องกันความผิดพลาดของพนักงาน หรือเครื่องจักร (Poka-Yoke หรือ Mistake Proofing)

เสาต้นที่ 3: การควบคุมการผลิต (Production Control) โดยการสร้างมาตรฐานในการทำงาน (Standardized Work) การกำหนดจังหวะในการผลิตตามความต้องการของลูกค้าด้วยการกำหนดรอบเวลามาตรฐานในการทำงาน (Task time) การปรับปรุงรอบเวลาในการทำงานจริง (Cycle Time) การผลิตแบบต่อเนื่อง (Continuous Flow) การปรับเรียบการผลิต (Leveled Production) และการใช้ระบบดึง (Pull System) โดยใช้เครื่องมือคือ ระบบคัมบัง (Kanban) มาช่วยในการควบคุมการผลิต

เสาต้นที่ 4: การจัดการเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ (Machine Management) โดยทำการลดเวลาในการปรับตั้งเครื่องจักร (Quick Changeover) การเพิ่มความยืดหยุ่นให้แก่กระบวนการผลิตด้วยการจัดสายการผลิตแบบเซลล์ (Cellular Manu-Factoring) กิจกรรมการ

บำรุงรักษาเครื่องจักร (Maintenance Activities) เช่น การบำรุงรักษาด้วยตนเอง การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เป็นต้น

เสาต้นที่ 5: การจัดการสถานที่ทำงาน (Workplace Management) โดยปรับปรุงพื้นที่ทำงานด้วยกิจกรรม 5ส (5S) ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานให้เข้าใจยอมรับความเปลี่ยนแปลง และให้ความร่วมมือ การปรับปรุงการวางผังโรงงาน (Plant layout) ตามแนวทางของแนวคิดแบบลีน และพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในสถานที่ทำงาน (Visual Workplace)



ภาพประกอบ 2 ส่วนประกอบของแนวคิดแบบลีน

ที่มา: เกียรติขจร โฆมานะสิน. (2550). *LEAN วิถีแห่งการสร้างคุณค่า สู่อองค์กรที่เป็นเลิศ*.

การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับองค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับเป้าหมายและนโยบายของแต่ละองค์กร สำหรับธนาคารกสิกรไทย ได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีน (Lean Thinking) มาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ดังนี้

1. 8 Waste

Waste หรือ ความสูญเปล่า คือ การกระทำใดๆ ก็ตามที่ใช้ทรัพยากรไป ไม่ว่าจะเป็นแรงงาน วัตถุดิบ เวลา เงิน หรืออื่นๆ แต่ไม่ได้ทำให้สินค้านั้นเกิดคุณค่าหรือการเปลี่ยนแปลง ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ประเภท คือ

1.1 ความสูญเปล่าเนื่องจากการผลิตที่มากเกินไป (Overproduction) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานการผลิตสินค้าปริมาณมากเกินความต้องการ การใช้งานในขณะนั้น หรือผลิตไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน มาจากแนวความคิดเดิมที่ว่าแต่ละขั้นตอนจะต้องผลิตงานออกมาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้เกิดต้นทุนต่อหน่วยต่ำสุดในแต่ละครั้งโดยไม่ได้คำนึงถึงจะทำให้มีงานระหว่างทำ (Work in process: WIP)

1.2 ความสูญเปล่าเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลังที่ไม่จำเป็น (Inventory) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งส่งผลเสียต่องานที่ไม่สามารถเสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังทำให้เกิดการรอกงานในกระบวนการถัดไป

1.3 ความสูญเปล่าจากการรอคอยหรือว่างงาน (Waiting / Delay) เป็นความสูญเสียในการรอคอย หรือรอกงาน ซึ่งทำให้สูญเสียเวลา และประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการรอกงานเพื่อแก้ไขไม่ให้เกิดการรอกงานอีกต่อไป

1.4 ความสูญเปล่าเนื่องจากการเคลื่อนไหว (Movement) ทำทางการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ต้องเอื้อมหยิบของที่อยู่ไกล ก้มตัวยกของหนักที่วางอยู่บนพื้น เป็นต้น ทำให้เกิดความล้าต่อร่างกายและทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานอีกด้วย

1.5 ความสูญเปล่าเนื่องจากการเคลื่อนย้าย (Transportation) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ด้วยความจำเป็น หรือด้วยความไม่จำเป็น ซึ่งจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเคลื่อนย้ายงานเพื่อทำการแก้ไขต่อไป

1.6 ความสูญเปล่าจากการผลิตของเสียหรือไม่มีคุณภาพ (Defect / Rework) เป็นความสูญเสียเนื่องจากการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งมีสาเหตุจากวิธีการทำงานไม่ถูกต้อง ผิดพลาด ซึ่งอาจเกิดจากความไม่เข้าใจในงานที่ทำ เมื่อของเสียถูกผลิตออกมา ของเสียเหล่านั้นอาจถูกนำไปแก้ไขใหม่ ให้ได้คุณสมบัติตามที่ลูกค้าต้องการ หรือถูกนำไปกำจัดทิ้ง

1.7 ความสูญเปล่าเนื่องจากการทำซ้ำ (Over Processing) เกิดจากกระบวนการผลิตที่มีการทำงานซ้ำๆ กันในหลายขั้นตอน ซึ่งไม่มีความจำเป็นเพราะงานเหล่านั้นไม่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับผลิตภัณฑ์ รวมทั้งงานในกระบวนการผลิตที่ไม่ช่วยให้ตัวผลิตภัณฑ์เกิดความเที่ยงตรงเพิ่มขึ้นหรือคุณภาพดีขึ้น เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน

1.8 ศักยภาพหรือความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานไม่ถูกนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ คือ การที่บริษัทไม่สามารถดึงศักยภาพ หรือความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ที่เกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น แนวความคิดหรือความเชื่อแบบเก่าๆ กระบวนการคัดเลือก และการว่าจ้างพนักงานที่ไม่ดี

2. Process Mapping เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่ใช้ในการช่วยแสดงให้เห็นภาพรวมของระบบงาน หรือกระบวนการทั้งหมด ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงสถานการณ์ของตนเองในปัจจุบัน อันประกอบด้วย

2.1 ผู้รับผิดชอบ

2.2 เวลา และลำดับที่ใช้ในการทำงาน

2.3 รายละเอียดงานที่ทำ

2.4 ส่วนความต้องการ ในการที่จะทำงาน (Input)

2.5 ส่วนผลงาน ที่ได้จากการทำงาน (Output)

2.6 ส่วนงานที่ต้องมีทางเลือกหรือ ตัดสินใจว่าจะไปทำต่อที่ขั้นตอนใด

โดยประเภทของ Process Mapping ที่นำมาเกี่ยวข้องในการนำมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- Flow Charts - แสดงการตัดสินใจและวนเป็นรอบ
- Value Stream Map – แสดงคุณค่าที่มีอยู่ภายในกระบวนการ (เป็นเส้นตรง)
- Spaghetti Map – แสดงเส้นทางการเดินของคน วัสดุและอุปกรณ์
- Swim Lane Map – แสดงบทบาท หน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวโยงกับใครบ้าง

Process Mapping จึงมีความสำคัญในการช่วยให้องค์กรสามารถสื่อความให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ และมองเห็นงานที่เป็นคอขวดของกระบวนการ รวมทั้งสามารถนำมากำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารจัดการกระบวนการได้

3. Workplace Management คือ การจัดการสถานที่ทำงาน โดยปรับปรุงพื้นที่ทำงานด้วยกิจกรรม 5ส (5S) เป็นวิธีปฏิบัติในการดูแลรักษาพื้นที่ปฏิบัติการของแนวคิดแบบลีน โดยมุ่งเน้นการแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส การจัดการองค์กร ความสะอาด และการสร้างให้เป็นมาตรฐาน ดำรงไว้ซึ่งระเบียบแบบแผนที่จำเป็นของการทำงานที่ดี ผลที่ได้จากการทำ 5 ส คือการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน เวลาในการทำงานลดลง ลดอุบัติเหตุ ลดเวลาการเปลี่ยนแปลงกิจกรรม และบุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำงานมากขึ้น ประกอบด้วย

3.1 สะสาง (Seiri) ได้แก่ แยกสิ่งของที่ต้องการและไม่ต้องการออกจากกัน และกำจัดสิ่งของที่ไม่ต้องการนั้นออกไปจากสถานที่นั้นๆ ทำให้มีพื้นที่เหลือ ค้นหาของง่าย

3.2 สะดวก (Seiton) ได้แก่การจัดเก็บสิ่งของที่จำเป็นเหล่านั้นให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพ ลดเวลาดค้นหา

3.3 สะอาด (Seiso) ได้แก่ การรักษาความสะอาดสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สภาพแวดล้อมดี ปราศจากสิ่งสกปรก

3.4. สุขลักษณะ (Seiketsu) ได้แก่ การธำรงรักษาสภาพของสิ่งของ สะดวก สะอาด อยู่ตลอดเวลา และจัดทำให้เป็นมาตรฐาน

3.5. สร้างนิสัย (Shisuke) ได้แก่ การรักษาระบบนี้ไว้ และทำให้ติดเป็นนิสัยประพฤติอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบวินัย (วัชร หน่อแก้ว, 2553)

สำหรับขอบเขตในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาปรับใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร เพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

1. การเพิ่มขึ้นของอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ (Output) ต่อปัจจัยที่ใช้ไป (Productivity)
2. การเพิ่มคุณภาพของการผลิต (Quality)
3. การเพิ่มความพึงพอใจลูกค้า (Customer Experience)
4. การเพิ่มศักยภาพการผลิต (Capacity Utilization)
5. การลดต้นทุนการดำเนินการ
6. การลดขั้นตอน กระบวนการ จุดส่งต่องาน
7. การลดการใช้กระดาษ เอกสาร
8. การลดระยะทางในการปฏิบัติงาน
9. การลดระยะเวลาในการทำงาน 1 รอบการผลิตโดยไม่รวม Wastes และระยะเวลาการทำงาน 1 รอบการผลิตโดยรวม Wastes

ประโยชน์ของการใช้แนวคิดแบบลีนในงานด้านปฏิบัติการเครดิต

1. ด้านการปฏิบัติการ (Operational)
 - 1.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง
 - 1.2 มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มาตรฐานมากขึ้น
2. ด้านการบริหารจัดการ (Administrative)
 - 2.1 ลดต้นทุนในการดำเนินการ
 - 2.2 บุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - 2.3 สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร

1. การมุ่งขจัดความสูญเปล่า (Waste Elimination)
2. ความมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement)
3. การมุ่งแนวคิดคุณภาพ (Quality Belief)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับประชากร โดยใช้ข้อมูลจากการสำมะโนประชากร (Census) เพื่อศึกษาจำนวนของประชากร ความหนาแน่นของประชากร การกระจายตัวของประชากร (<http://www.dpt.go.th/Sub-web/itdb/txt/pop/urban5.htm>)

ราชบัณฑิตยสถาน (2524: 272) ให้คำนิยามของคำว่า “ประชากร” ไว้ 2 ความหมาย ดังนี้

ในวิชาประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง จำนวนคนทั้งหมดในพื้นที่แห่งหนึ่ง ในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือในขณะใดขณะหนึ่ง

ในวิชาสถิติ หมายถึง คน หรือ สัตว์ หรือ สิ่งของ ซึ่งอยู่ในข่ายที่จะได้รับการศึกษา หรือ สุ่มตัวอย่าง

ประชากรศาสตร์ หมายถึง กระบวนการศึกษาเกี่ยวกับประชากรและการเปลี่ยนแปลงของประชากร ทำให้ทราบขนาดหรือจำนวนคนที่มีอยู่ในแต่ละสังคม แต่ละภูมิภาค และระดับโลก รวมทั้งศึกษาการกระจายตัวในด้านพื้นที่ของประชากร และองค์ประกอบทางประชากร (ณัฏฐ์ ภูมิพัฒน์ศิริ. 2553)

ภูมิหลังเฉพาะบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 259-260) กล่าวว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความมีอาวุโสในงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคน ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ จากการศึกษพบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออก หรือ ย้ายงาน

ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทน หรือค่าจ้างเพิ่มมากขึ้น และมีสิทธิ์ในการพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจากการศึกษานักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and Job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการออกจางาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อย และการลาออกจางานน้อย ซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

เดอเฟรล.เอ็ม.แอล. (Defleur.M.L. 1989: 173) อธิบายว่า บุคคลมีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ สถิติปัญญา และความสนใจ เป็นต้น และความแตกต่างนี้ยังขึ้นอยู่กับสภาพทาง สังคมและวัฒนธรรม ทำให้มีพฤติกรรมการสื่อสารและการเลือกเปิดรับสารที่แตกต่างกัน โดยได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและสภาพจิตวิทยา
2. ความแตกต่างดังกล่าวนี้เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้
3. บุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันจะได้รับการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน
4. การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อถือ และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2522: 55) กล่าวว่า ตัวบุคคล (Individual) ถือว่าเป็นระบบย่อยที่เล็กที่สุดในองค์การ ในการศึกษาพฤติกรรมของตัวบุคคลประโยชน์สำคัญที่แท้จริงก็คือ การศึกษาและเข้าใจถึงลักษณะของความเป็นไป (Functioning) ของพฤติกรรมภายใต้ระบบสังคมของกลุ่มคนในองค์การทุกขณะ ซึ่งบุคคลแต่ละคนในองค์การจะประกอบด้วยกระบวนการจิตวิทยาที่

แตกต่างกัน มีระบบค่านิยม (Value) ทศนคติ (Attitude) ที่แตกต่างกัน ระบบค่านิยมที่แตกต่างกันนี้เองที่ทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนต่างกันออกไปโดยไม่ซ้ำแบบกัน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2550: 361) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการสื่อสารความหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึก ความคิดเห็นจากบุคคลหนึ่งไปยังไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจ หรือเป็นกระบวนการที่ผู้ส่งสาร (ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มหรือองค์การ) ได้ส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งทำให้เกิดการถ่ายทอดความหมายและการทำความเข้าใจความหมาย หรือเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร

กริช สืบสนธิ์ (2537: 64) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้และโต้ตอบ การถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

วินิจ เกตุขำ (2535: 155) การสื่อสาร คือ กระบวนการติดต่อ เกี่ยวข้องและประสานงานกันระหว่างบุคคล โดยอาศัยวิธีการถ่ายทอด และการรับข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534: 74-75) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในแง่ต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่มีความหมายต่อกัน และรวมถึงการที่จะอำนวยความสะดวก สิ่งการให้เกิดการปฏิบัติงาน และเพื่อประสานกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหลายฝ่ายร่วมกันปฏิบัติ

2. การติดต่อสื่อสาร คือกระบวนการที่จะส่งข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

3. การติดต่อสื่อสาร คือกระบวนการใดก็ตามที่คำกล่าว หรือข้อคิดที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว ได้ถูกส่งผ่านจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งในองค์การ

4. การติดต่อสื่อสาร คือกระบวนการที่ก่อหรือทำลายความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน

สุนีย์ กำลังเดช (2529: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึกซึ่งอาจจะเป็นคำพูด อักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสาร ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการ

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารนั้น ผู้ส่ง และผู้รับจะต้องมีความเข้าใจในข่าวสารที่ส่งผ่านช่องทางที่ตรงกันหรือเหมือนกัน แต่ในความเป็นจริงแล้วการติดต่อสื่อสารจะต้องมีปัญหาและอุปสรรค ซึ่งจะกีดขวางหรือสกัดกั้นการติดต่อสื่อสารให้ด้อยประสิทธิภาพลง ในการศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสาร จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงอุปสรรคต่างๆ เพื่อที่จะได้หาทางหลีกเลี่ยงหรือป้องกันแก้ไข เพื่อให้การสื่อสารนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ มีดังนี้

1. อุปสรรคด้านกลไก คือ สิ่งที่เป็นอุปสรรคคอยรบกวนกลไกแห่งการติดต่อสื่อสาร หรืออาจเรียกว่าอุปสรรคแห่งช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น วิทยุที่มีคลื่นแทรก โทรศัพท์มีภาพลំเลือนเสียงขาดหาย การสนทนาที่มีเสียงรบกวน หรือแม้แต่หนังสือที่ข้อความหายไปด้วยถูกลบหรือฉีกขาด เป็นต้น
2. อุปสรรคทางด้านภาษา หมายถึง ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้ภาษาในข่าวสาร ทำให้เข้าใจข่าวสารนั้นๆ ได้อย่างยากลำบาก หรือเข้าใจความหมายผิดไป
3. อุปสรรคด้านภูมิหลังที่แตกต่างของคู่สื่อสาร หากคู่สื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมากในด้านภูมิหลัง ย่อมติดต่อสื่อสารกันให้เข้าใจได้ยาก เพราะภูมิหลังที่ต่างกันจะเป็นตัวคอยสกัดกั้นทำให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร และสื่อสารกันไม่เข้าใจ
4. อุปสรรคในความแตกต่างด้านการศึกษา ความแตกต่างทางด้านการศึกษาก็เป็นสิ่งที่สกัดกั้นการสื่อสารให้เป็นไปได้อย่างไม่ราบรื่น ผู้ส่งสาร และผู้รับสารที่มีระดับภูมิความรู้แตกต่างกันมาก อาจจะสื่อสารกันให้เข้าใจได้ยากลำบากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน
5. อุปสรรคในความสนใจข่าวสารที่แตกต่างกัน ในการสื่อสารนั้น หากผู้รับสารมีความสนใจในข่าวสารนั้นเป็นทุนอยู่เดิมแล้ว โอกาสที่จะเข้าใจในข่าวสารนั้นย่อมมีมากขึ้นเป็นธรรมดา เพราะมีความสนใจหรือตั้งใจจดจ่อ พร้อมทั้งจะรับอยู่แล้ว แต่หากผู้รับไม่สนใจในข่าวสารนั้น ก็อาจจะไม่เข้าใจหรือไม่รู้เรื่อง
6. อุปสรรคในการขาดความเชื่อถือร่วมกันของคู่สื่อสาร การไม่นับถือหรือขาดความเชื่อถือในตัวผู้สื่อสาร อาจส่งผลกระทบต่อการสื่อสารได้ เพราะอาจมีอคติต่างๆ และอาจเกี่ยวข้องกับการไม่เชื่อถือในข่าวสารนั้นๆ ด้วย (การประชาสัมพันธ์. กองวิทยาการ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ. 2552: 12-13)

การติดต่อสื่อสารในองค์การ

การติดต่อสื่อสารในองค์การ (Organizational communication) คือ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และหมู่ความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์การ เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ

องค์การ การติดต่อสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสาร หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิกภายในองค์การ ซึ่งข้อมูลจะมีการเคลื่อนย้าย และมีการแลกเปลี่ยน (นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2544: 188)

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

เนตร์พัฒนา ยาวีราข (2553: 214) กล่าวว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

1. การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Organizational Communication) หมายถึง การสื่อสารที่เป็นไปตามสายการบังคับบัญชา แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การสื่อสารจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งที่อยู่ต่ำกว่าในสายการบังคับบัญชา การสื่อสารชนิดนี้เกี่ยวกับการสั่งการ และการควบคุมพนักงาน เป็นการสื่อสารในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานที่เน้นในเรื่องภาระกิจที่ทำ และต้องการให้พนักงานกระทำ รวมทั้งการสื่อสารเพื่อประสานงานกันระหว่างพนักงาน โดยการสื่อสารจากบนลงล่างเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ หน้าที่งานตามตำแหน่ง และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการทำงาน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของแผนกต่างๆ ในองค์การ

1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นไปเพื่อการประเมินผลการทำงานของพนักงานในเกี่ยวกับผลการทำงานปัญหาอุปสรรคในการทำงาน เทคนิคที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารจากล่างขึ้นบน คือ การสื่อสารพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการกับพนักงาน การสำรวจทัศนคติ การร้องทุกข์ของพนักงาน การใช้ระบบข้อเสนอแนะ และการใช้นโยบายเปิดประตู (Open door) เพื่อให้พนักงานเข้ามาพูดคุยได้ตลอดเวลา ผลที่ได้รับจากการสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จมากขึ้นในอนาคต

1.3 การสื่อสารตามแนวนอน (Lateral Communication) หมายถึง การสื่อสารจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งตามแนวนอน การสื่อสารระหว่างองค์การโดยทั่วไปเน้นที่การประสานงานระหว่างแผนกงานต่างๆ และการพัฒนาแผนงานใหม่ๆ สำหรับอนาคตโดยผ่านการสื่อสารตามแนวนอนทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีที่จะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้นในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Organizational Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ไม่เป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เป็นรูปแบบการสื่อสารโดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของสมาชิกในองค์การ ซึ่งรูปแบบของการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

- 2.1 เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการในองค์กร
- 2.2 ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ และไม่มีอิทธิพลที่กระทำการใดๆ ได้
- 2.3 กลุ่มขยายใหญ่ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือผลประโยชน์ของแต่ละคน

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และวิบูลย์ ไตรณะบุตร (2542: 114-115) กล่าวว่า ในปัจจุบันการสื่อสาร นอกจากจะมีความจำเป็นต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมมนุษย์แล้ว ยังมีความสำคัญต่อการดำเนินการในองค์กรอย่างมาก เพราะองค์กรหรือหน่วยงานนับวันจะมีโครงสร้างการบริหารงานที่ซับซ้อนขึ้นตามลำดับ จึงจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องจัดระบบข่าวสารข้อมูลให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ความสำคัญของการสื่อสารจึงสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารมีความจำเป็นมากขึ้นเนื่องจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในองค์กร จะไม่สามารถใช้วิธีการสื่อสารปกติธรรมดาในชีวิตประจำวันได้อีกต่อไป
2. ถ้าองค์กรมุ่งใช้วิธีการบริหารงานโดยยึดบุคลากรเป็นหลักมากเท่าใด การสื่อสารจะต้องมีความจำเป็นมากขึ้นตามไปด้วย
3. แม้ว่าองค์กรจะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทันสมัยแทนการทำงานของมนุษย์ การสื่อสารจะต้องถูกนำมาใช้ในรูปแบบของการสื่อความหมาย เพื่อให้รู้วิธีใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เหล่านั้น
4. ถ้ามีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานในหน่วยงานเมื่อใด การสื่อสารก็จะต้องมีความจำเป็นต้องใช้เมื่อนั้น
5. การสื่อสารด้วยมนุษย์ยังมีความสำคัญอยู่ แม้จะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยมากมาย เพราะมนุษย์สามารถถ่ายทอดข้อมูล หรือข่าวสารในด้านความคิด ความรู้สึก ค่านิยม และเจตคติได้มากกว่าเครื่องมือหรืออุปกรณ์
6. การสื่อสารในองค์กรที่ดีจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย (วินิจ เกตุขำ. 2535: 155-156)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ประสงค์ ปรานีตพลกรัง (2543: 29) กล่าวว่า ทัศนคติ คือการแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์ ทัศนคติเกี่ยวกับงาน (Job Satisfaction) ทัศนคติจะมีผลกระทบต่อการทำงาน และองค์กรโดยรวม คนที่มีทัศนคติในแง่บวก มักจะเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีแต่คนที่มีทัศนคติในแง่ลบ มักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าซึ่งอาจทำให้มี

ผลกระทบถึงระบบได้ ดังนั้น ทักษะเกี่ยวกับการงานและระดับความพึงพอใจของงานจึงเป็นเสมือนปรอทวัดระดับขวัญและกำลังใจของพนักงานตลอดจนความสำเร็จขององค์กร

ปิยธิดา คล้ายพงษ์พันธ์ (2540: 10) กล่าวว่า ทักษะ คือ ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือวัตถุใดวัตถุหนึ่งของบุคคล อันมีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา หรือพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นๆ ในลักษณะสนับสนุน หรือปฏิเสธ

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 22) กล่าวว่า ทักษะ คือ คุณลักษณะที่มีความมั่นคงต่อเนื่องในความคิด ความรู้สึก และแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อความดีต่อบุคคล และต่อกลุ่มคน

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531: 2) กล่าวถึง ทักษะที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่า ทักษะนี้หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดี หรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 6) กล่าวว่า ทักษะ คือ สภาพความพร้อมทางด้านจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งสิ่งนี้อาจเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ ฯลฯ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 1) กล่าวว่า ทักษะเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทักษะเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่ทักษะไม่ใช่แรงจูงใจ และแรงขับ หากแต่เป็นสภาพความพร้อมที่จะตอบโต้ และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า

โสภา ชูพิกุลชัย และคณะ (2525: 44) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง การรวบรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความจริง ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกต่างๆ รวมทั้งความรู้สึกซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวก และทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกับทักษะ เมื่อได้ก่อรูปขึ้นมาแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ เพราะมีแนวโน้มที่คงที่อยู่ตลอดเวลา คือ มนุษย์จะยอมเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดของตนโดยปราศจากการบังคับ หรือต่อสู้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้อย่างมาก

จุมพล สวัสดิยากร และคณะ (2515: 13) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทักษะคือ สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลคนใดคนหนึ่ง จะเป็นเอกเทศหรือไม่เป็นเอกเทศก็ได้ โดยบ่งชี้ถึงปริมาณความชอบ ความนิยม ความไม่ชอบ ความศรัทธา และความไม่หวังดี เป็นต้น โดยทักษะมีส่วประกอบ 3 ส่วน คือ ความรู้สึก (Affective) คือ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ความเข้าใจ (Cognitive) คือ ความคิดว่าอะไรถูก อะไรผิด และพฤติกรรม (Behavior) คือ การยอมรับหรือไม่ยอมรับ ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ สิ่งที่เรามีทักษะคือด้วยอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวเราหรือสิ่งที่ห่างไกลออกไป

เธอร์สโตน (Thurstone. 1967: 77) กล่าวว่า ทักษะเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านคำพูดเป็นความคิดเห็น และความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทักษะ ดังนั้น ถ้าเราอยากวัดทักษะ เราก็ทำได้โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

คาร์เตอร์ วี. จี. (Carter V. G. 1959: 48) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทักษะคือ ความพร้อม ที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งซึ่งเป็นการสนับสนุน หรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างบุคคล หรือ สิ่งใด ๆ

องค์ประกอบของทักษะ

จิตติยา สุวรรณชฎ (สาธิต สุานะกาญจน์. 2541: 12; อ้างอิงจาก จิตติยา สุวรรณชฎ. 2537) ได้แบ่งองค์ประกอบของคำว่า ทักษะ ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ คือ

1. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบไม่ชอบ รักเกลียด กลัว ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคลในสังคมไทย ก็คือเรื่องของใจนั่นเอง

2. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) เป็นเรื่องของการใช้เหตุใช้ผล ของแต่ละบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนการพิจารณาของบุคคล ซึ่งในส่วนนี้จะมีลักษณะที่ปลอดจากอารมณ์ แต่เป็นเรื่องของเหตุและผล ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากความเชื่อของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) และแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้ ก็จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึกตลอดจนส่วนของสติ และเหตุผล ส่วนของแบบพฤติกรรมจะเป็นส่วนที่บุคคลพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้

ซิมบาโด และ เอบบีเซน (พรทิพย์ บุญนิพัทธ์. 2531: 49; อ้างอิงจาก Zimbardo; & Ebbesen. 1970) สามารถแยกองค์ประกอบของ ทักษะ ได้ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตาม บุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

การเกิดทัศนคติ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 166-167) กล่าวว่า ทัศนคติ ก่อตัวเกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของ ที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิด และขนาดของข่าวสารที่ได้รับ รวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่างๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัว และกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

พลเทพ จันทรประเสริฐ (2526) กล่าวว่า ทัศนคติ มิใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Inborn) หากพัฒนาขึ้นมาภายหลังเป็นผลของปัจจัยต่างๆ อันเป็นภูมิหลังของตัวบุคคลนั้นๆ เช่น ชาติกำเนิด

การศึกษาอบรมที่ได้รับ ประสบการณ์ชีวิต สภาพแวดล้อมที่เผชิญอยู่จริง ความคาดหวัง หรือเป้าหมายในชีวิตของบุคคลนั้นๆ รวมตลอดถึงความบีบคั้น หรืออุปสรรคที่เผชิญอยู่ด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 64-65) กล่าวถึงการเกิดทัศนคติ ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่างๆ ที่อยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดี หรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน
2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from Others) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่างๆ ตามที่เคยรับรู้มา
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย
4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

ลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นสิ่งที่สามารถชี้ทิศทางในการแสดงออกของบุคคลต่างๆ ที่จะกระทำต่อบุคคลอื่นในสถานการณ์หรือทิศทางที่สนับสนุน หรือปฏิเสธอย่างไรก็ตามได้เป็นที่ยอมรับกันในระหว่างนักวิชาการกันว่า ทัศนคตินั้นมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

1. ทัศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ (Predisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทัศนคติ จะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา (Persistent over Time) แต่ไม่ได้หมายความว่าจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทัศนคติเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิดไม่ว่าจะเป็นรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
4. ทัศนคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลได้ประเมิน และเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดยให้หมายความรวมถึง การกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงๆ ด้วย (จิตติยา สุวรรณชฎ. 2537: 79)

วาสนา ประवालพฤษ (2524: 5) ได้สรุปลักษณะสำคัญของทัศนคติไว้ว่า

1. ทัศนคติเป็นการตระเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่องานนั้นๆ ซึ่งการตระเตรียมนั้นจะเป็นการตระเตรียมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้

2. สภาวะของความพร้อมจะตอบสนองนั้น เป็นลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่องานต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งอธิบายไม่ค่อยได้ และบางครั้งไม่มีเหตุผล

3. ทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีผลต่อความรู้สึกนึกคิด และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

4. ทัศนคติไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนาย หรืออธิบายทัศนคติได้

5. ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ บุคคลจะมีทัศนคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับอายุ เชื้อชาติ

6. ทัศนคติมีความคงที่ และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อประสบกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่แตกต่างจากเดิม

พยอม วงศ์สารศรี (2531: 230-231) ได้สรุปลักษณะของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เราจะได้รู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจจะแสดงมาด้วยคำพูด สีหน้า และท่าทางได้

2. ทัศนคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิด ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะซับซ้อนมาก

3. ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเป็นไปในทางดีหรือไม่ดีก็ตามอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อม และเหตุการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป หรือมีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนจากทัศนคติที่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ไม่ยอมรับ หรือเปลี่ยนจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ยอมรับ

หน้าที่ของทัศนคติ

แดเนียล. เค (Daniel. K. 1960. 163-191) ได้อธิบายถึง หน้าที่หรือกลไกของทัศนคติ ที่สำคัญไว้ 4 ประการ ดังนี้ คือ

1. เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (Adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติ เป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงที่สุด และให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์ และที่ไม่พึงประสงค์ของเขา และด้วยสิ่งเหล่านี้เอง ที่จะทำให้นแนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

2. เพื่อป้องกันตัว (Ego-Defensive) โดยปกติในทุกขณะคนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (self-Image) ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัว โดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกถูกเหยียดหยาม หรือดิฉันนิทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expressive) ทัศนคติ นั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่างๆ และด้วยทัศนคตินี้เองที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่างๆ ในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถใช้สำหรับอธิบาย และบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่างๆ ได้

4. เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ จะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมิน และทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัวเขา ด้วยกลไกดังกล่าวนี้เองที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้ และเข้าใจถึงระบบ และระเบียบของสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในรอบตัวเขาได้

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

เฮอร์เบิร์ต ซี. เค. (Herbert C. K. 1967: 469) ได้อธิบายถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยมีความเชื่อว่าทัศนคติอย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกัน จากความคิดนี้ ซึ่งได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติออกเป็น 3 ประการ คือ

1. การยินยอม (Compliance) จะเกิดได้เมื่อ บุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และมุ่งหวังจะได้รับความพอใจจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตามสิ่งที่ยกย่องให้เขากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล หรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วย และกระทำตาม ดังนั้น ความพอใจที่ได้รับจากการยอมกระทำตามนั้น เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่าการยอมกระทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมกระทำตามมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวน หรือความรุนแรงของรางวัล และการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจระหว่างตนเองกับ

ผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น จากการเลียนแบบนี้ ทักษะของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวได้ว่า การเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความน่าไว้วางใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสาร บุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเอง หรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบ แต่ไม่รวมถึงเนื้อหา และรายละเอียดในการเลียนแบบทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. ความต้องการที่อยากเปลี่ยนแปลง (Internalization) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับความต้องการภายใน ค่านิยมของเขา พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับ ค่านิยม ที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหา รายละเอียดของพฤติกรรมนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ถ้าความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ถูกกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตามจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น

จุมพล รอดคำดี (2532) กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารใหม่ ซึ่งอาจมาจากสื่อสารมวลชนและบุคคลอื่นๆ
2. การเปลี่ยนความรู้สึก การเปลี่ยนในระดับนี้จะมาจากประสบการณ์ หรือความประทับใจ หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความสะเทือนใจ
3. การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินในสังคม ซึ่งไปมีผลต่อบุคคล ทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องกันโดยตรง ถ้าความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ถูกกระทบ ไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทั้งสิ้น นอกจากนี้ องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ลักษณะของข่าวสาร ตลอดจนช่องทางในการสื่อสารล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ทั้งสิ้น

จำรอง เงินดี (2529) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ว่ามี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเข้าใจ (Attention) คือ ขั้นตอนการชักจูงให้ผู้ที่เราต้องการจะเปลี่ยนแปลงเกิดความสนใจในเรื่องนั้นๆ เสียก่อน
2. ความเข้าใจ (Comprehension) เมื่อทำให้เกิดความสนใจได้แล้ว ต้องชี้แจงในรายละเอียด โดยกล่าวถึงจุดมุ่งหมายปลายทางลักษณะต่างๆ ของเรื่องนั้น โดยสร้างให้เกิดความหมาย

3. การยอมรับ (Acceptance) ขั้นที่ทำให้ผู้ที่ถูกจูงใจเกิดการยอมรับ การจะเกิดการเปลี่ยนแปลงได้นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้จูงใจ

4. การเก็บจำ (Retention) เมื่อมีสิ่งใหม่เกิดขึ้นกับบุคคลที่เราต้องการจะเปลี่ยนแปลงแล้ว ถ้าผู้นั้นจะยอมรับอย่างต่อเนื่อง และจดจำไว้อย่างถาวร ถือได้ว่าอยู่ในขั้นการเก็บจำ และพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมทันทีเมื่อมีโอกาส

5. การกระทำ (Action) ขั้นนี้จะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรม คือ เมื่อผู้ถูกชักจูงเก็บจำสิ่งใหม่ที่ได้รับ และเก็บจำแล้วก็ต้องกระทำในสิ่งใหม่ ไม่ใช่กระทำแบบเดิม

ซิมบาโด (Zimbardo. 1977) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม ว่าการเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ กล่าวคือ ถ้ามีความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง ถ้าผู้ใดมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นดี ทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้นจะดีไปด้วย และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมา

เฮอเบิร์ด ซี. เค. (Herbert C. K. 1967) ได้เสนอขบวนการที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล คือ

1. การยินยอม (Compliance) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับอิทธิพลของบุคคลอื่น เพราะต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อตนในทางที่ตนต้องการ

2. การลอกเลียนแบบ (Identification) จะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลยอมรับอิทธิพลของบุคคลอื่น เพราะต้องการสร้างพฤติกรรมของตนให้เหมือนกับบุคคลในสังคม

3. การที่บุคคลยอมรับพฤติกรรมในทางสังคมที่เหมาะสมกับค่านิยมที่มีอยู่ในตัวเราแล้ว (Internal)

ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นมีอยู่ 2 ประเภทคือ

1. ในการเปลี่ยนแปลงในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็เพิ่มขึ้นในทางบวก แต่ทัศนคติในทางลบก็จะเพิ่มขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะลดลงในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มขึ้นในทางตรงกันข้าม

แมคการยัวร์ (McGuire. 1969) ได้อธิบายขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งประกอบด้วยขั้นต่างๆ 5 ขั้นตอน คือ

1.การใส่ใจ (Attention)

2.ความเข้าใจ (Comprehension)

3.การยอมรับ (Yielding)

4.การเก็บเอาไว้ (Retention)

5.การกระทำ (Action)

การวัดทัศนคติ

ในการวัดทัศนคตินั้น สามารถวัดองค์ประกอบทั้ง 3 ของทัศนคติได้โดยนักจิตวิทยาทางด้านสังคมนิยมวัดใน 2 ลักษณะด้วยกัน คือ ทิศทาง และปริมาณขององค์ประกอบนั้นๆ (ดวงเดือน พันธุสิน. 2521: 8)

1. ทิศทาง (Direction) หมายถึง การประเมินว่าความรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในด้านที่เป็นบวก หรือลบซึ่งหมายถึง ดี หรือเลว เช่น เกี่ยวกับองค์ประกอบในทางความรู้ ก็สามารถวัดได้ว่าบุคคลมีความรู้ ในประเด็นที่ต้องการวัดว่าสิ่งนั้นดี หรือเลว ส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบทางความรู้สึก ก็สามารถวัดว่าบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นไปในทางบวก หรือลบ คือ ในทางชอบและพอใจ หรือไม่ชอบ ไม่พอใจ ส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบทางการพร้อมกระทำก็สามารถวัดได้ว่าบุคคลพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้นในทางบวกหรือลบ ซึ่งทางบวก หมายถึง การพร้อมที่จะให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือ ส่วนทางลบ ก็หมายถึง ความพร้อมที่จะทำลาย ทำร้าย หรือขัดขวางความเจริญของสิ่งนั้น

2. ปริมาณ (Magnitude) หมายถึง ความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของทัศนคติ ไปในทิศทางบวกหรือลบ นั่นคือ บุคคลอาจมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรงมาก และต่ออีกสิ่งหนึ่งเพียงเบาบาง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้น หรือขึ้นอยู่กับความพัวพันของบุคคลกับเรื่องนั้น เช่น บิดามารดามีความสำคัญต่อบุคคลมาก บุคคลนั้นย่อมมีทัศนคติอย่างรุนแรงต่อบิดามารดาของตน

การวัดทัศนคติ สามารถวัดได้ในหลายวิธี เช่น การวัดโดยการประมาณความรู้สึกของตนเอง (Self-report measures) การสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก (Observation of overt behavior) การตีความหรือแปลความหมายจากปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงต่อสิ่งเร้าบางชนิด (Reactions and Interpretations of partially structured stimuli) การทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ (Performance on objective tasks) และปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย (Physiological reactions) (กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. 2527:187)

วรณีย์ สุจิษะระ (วรพงษ์ เยาหะวี. 2552: 17-18; อ้างอิงจาก วรณีย์ สุจิษะระ. 2526) ได้เสนอแนะว่าทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมของจิตใจที่แสดงออกไม่ใช่เป็นการกระทำ ดังนั้นบุคคลอาจไม่เห็นข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งนั้นไม่ว่าจะอยู่ในรูปของวาจา หรือการเขียนก็ตาม บุคคลมักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ของสังคม การแสดงออกของทัศนคติของบุคคลในขณะที่มีการวัดจึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. สภาพการณ์ของการวัดทัศนคติ คือบุคคลที่ทำการวัด วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผล รวมทั้งสภาพทางอารมณ์ของบุคคลขณะที่มีการวัด

2. ความรู้สึกเกี่ยวกับตัวเอง ในขณะที่ถูกถาม หรือถูกวัดเนื่องจากทัศนคติเป็นลักษณะนามธรรม จึงเป็นการยากที่จะวัดออกมาเป็นจำนวนโดยตรงได้ แต่นักจิตวิทยาได้พยายามสร้างเครื่องมือขึ้นมาเพื่อที่จะวัด และสามารถนำมาเปรียบเทียบได้อย่างชัดเจน แต่เท่าที่ปฏิบัติกันมาวิธีการวัดทัศนคติส่วนมากกระทำดังนี้

2.1 การออกแบบสัมภาษณ์ (Schedule Interview) โดยอาจเป็นคำถามประเภทให้เลือกตอบซึ่งกำหนดคำตอบไว้ให้แล้ว เช่น “ใช่” “ไม่ใช่” หรืออาจเป็นคำถามประเภทเปิดโอกาสให้ผู้ตอบ ได้ตอบอย่างเป็นอิสระเต็มที่ก็ได้

2.2 การแบ่งสเกล (Scaling Technique) คือ การใช้ช่วงการวัดแบบต่างๆ เช่น Likert Scale แบ่งช่วงการวัดออกตามความเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.3 วิธีการพิเศษ (Special Technique) เนื่องจากการวัดทัศนคตินั้น อาจประสบข้อจำกัดในแง่ผู้ตอบ เพื่อให้เป็นไปตามความเหมาะสมตามสภาพการณ์ของสังคม หรือตามปกติวิสัยตามค่านิยม ตามการยอมรับ และไม่ยอมรับ หรือตามความชอบ หรือไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม ซึ่งเมื่อเป็นเช่นนี้ คำตอบที่ได้รับย่อมไม่เป็นทัศนคติที่แท้จริงของผู้ตอบ จึงมีการเสาะหาวิธีทางอ้อมเพื่อใช้วัดโดยไม่ต้องถามให้ผู้ตอบทราบว่ากำลังทดสอบอะไรอยู่ โดยอาจจะใช้วิธีการให้บรรยายความรู้สึกและประสบการณ์

ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2521: 1-4) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดทัศนคติ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี มากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งทัศนคติของบุคคลนี้เองจะเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใด นอกจากนี้ ยังเป็นแนวทางให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้อง และอาจเป็นแนวทางให้ผู้อื่นสามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ด้วย

2. วัดเพื่อหาทางป้องกัน การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้น เป็นสิทธิของแต่ละบุคคล แต่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข บุคคลในสังคมนั้นควรจะมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน และไม่เกิดความแตกแยกขึ้นในสังคม

3. วัดเพื่อหาทางแก้ไข การวัดทัศนคติจะทำให้เราทราบว่า บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใด ดีหรือไม่ดี เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ดังนั้น การรู้ถึงทัศนคติของบุคคลหนึ่งจะช่วยให้เราสามารถวางแผนและดำเนินการแก้ไขลักษณะที่ไม่เหมาะสมของบุคคลนั้นได้

4. วัดเพื่อให้เข้าใจสาเหตุและผล ทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เปรียบเสมือนเป็นสาเหตุภายในที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปได้ต่างๆ กัน ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม หรือสาเหตุภายนอกด้วยส่วนหนึ่ง

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

มีผู้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้หลายท่านดังนี้

อดิเรก เพ็ชรรัตน์ (2548: 44) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆ หรือโครงการต่างๆ ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยการร่วมวางแผน คิดแก้ไข ปฏิบัติ ติดตามผล และร่วมรักษามาตรฐานที่กลุ่มกำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร และสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยในการเข้าร่วมทำกิจกรรมนั้นๆ จะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546: 4) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจหรือเคยมาเข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสระภาพ เสมอภาค มิใช่มีส่วนร่วมอย่างผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้น และการเข้าร่วมนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2546: 59) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานไว้ว่า บุคลากร โดยเฉพาะฝ่ายปฏิบัติการเป็นบุคคลกลุ่มแรกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ดีมีคุณภาพ ขณะที่บุคลากรส่วนสนับสนุนมีหน้าที่สนับสนุนมีหน้าที่ส่งเสริมให้การสร้างคุณภาพในองค์กรประสบผลสำเร็จ โดยบุคลากรทั้งสองกลุ่มต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างสอดคล้องกัน เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ยุพาพร รูปงาม (2545: 5) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม (participation) ไว้ว่า คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการ และทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกัน จะต้องมีความก่อให้เกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมาร่วมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าการปฏิบัติการทั้งหมด หรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้นกระทำผ่านองค์กร (Organization) ดังนั้นองค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้

สุริย์ ตัณฑ์ศรีสุโรจน์ (สายสุนีย์ ปวุฒินันท์. 2533: 41; อ้างอิงจาก สุริย์ ตัณฑ์ศรีสุโรจน์. 2531: 8) ได้กล่าวว่าการมีส่วนร่วมเป็นการร่วมมือ ร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น

ของปัจเจกบุคคล หรือของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ต้องการ และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมสามารถอธิบายได้ทฤษฎีการกระทำทางสังคม (The Theory of Social Action) ที่กล่าวถึงการกระทำสำหรับพฤติกรรมมนุษย์

อคิน รพีพัฒน์ (ยุพาพร รูปงาม. 2545: 7-9; อ้างอิงจาก อคิน รพีพัฒน์. 2527) ได้สรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและมีผลกับการมีส่วนร่วมไว้ 5 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีการเกลี้ยกล่อมมวลชน (Mass Persuasion)

Maslow (อคิน รพีพัฒน์. 2527: 7-8) กล่าวว่า การเกลี้ยกล่อม หมายถึง การใช้คำพูดหรือการเขียน เพื่อมุ่งให้เกิดความเชื่อถือ และการกระทำซึ่งการเกลี้ยกล่อมมีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานและถ้าจะให้ เกิดผลดีผู้เกลี้ยกล่อมจะต้องมีศิลปะในการสร้างความสนใจในเรื่องที่จะเกลี้ยกล่อม โดยเฉพาะในเรื่องความต้องการของคนตามหลักทฤษฎีของมาสโลว์ ที่เรียกว่าลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) คือ ความต้องการของคนจะเป็นไปตามลำดับจากน้อยไปมาก มีทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านสรีระวิทยา (Physiological Needs) เป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Survival Needs) ได้แก่ ความต้องการทางด้านอาหาร ยา เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการที่อยู่อาศัยอย่างมีความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงานและการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.4 ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (Self-esteem Needs) ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ และความสำคัญของบุคคล

1.5 ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองเพื่อ

จะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความต้องการนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคลที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นแนวทางที่ดีที่สุด

2. ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (National Morale)

คนเรามีความต้องการทางกายและใจ ถ้าคนมีขวัญดีพอ ผลของการทำงานจะสูงตามไปด้วย แต่ถ้าขวัญไม่ดีผลงานก็ต่ำไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากว่า ขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่างๆ นั่นเอง การจะสร้างขวัญให้ดีต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น การไม่เอาัดเอาเปรียบ การให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น และเมื่อใดก็ตามถ้าคนทำงานมีขวัญดีจะเกิดสำนึกในความรับผิดชอบ อันจะเกิดผลดีแก่หน่วยงานทั้งในส่วนที่เป็นขวัญส่วนบุคคล และขวัญของกลุ่ม ดังนั้น จะเป็นไปได้ว่าขวัญของคนเราโดยเฉพาะคนมีขวัญที่ดีย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้เช่นกัน

3. ทฤษฎีสร้างความรู้รักชาตินิยม (Nationalism)

ปัจจัยประการหนึ่งที่น่าสู่การมีส่วนร่วม คือ การสร้างความรู้รักชาตินิยมให้เกิดขึ้น หมายถึง ความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองที่จะอุทิศ หรือเน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติ มีความพอใจในชาติของตัวเอง พอใจเกียรติภูมิ จงรักภักดี ผูกพันต่อท้องถิ่น

4. ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership)

การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทั้งนี้เพราะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของการรวมกลุ่มคน จูงใจไปยังเป้าประสงค์โดยทั่วไปแล้วผู้นำอาจจะมีทั้งผู้นำที่ดีเรียกว่า ผู้นำปฏิฐาน (Positive Leader) ผู้นำพลวัต คือ เคลื่อนไหวทำงานอยู่เสมอ (Dynamic Leader) และผู้นำไม่มีกิจไม่มีผลงานสร้างสรรค์ ที่เรียกว่า ผู้นำนิเสธ (Negative Leader) ผลของการให้ทฤษฎีการสร้างผู้นำ จึงทำให้เกิดการระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญกำลังใจ งานมีคุณภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้น การสร้างผู้นำที่ดี ย่อมจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ด้วยดีนั่นเอง

5. ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (Administration and Method)

การใช้ระบบบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ยาก เพราะใช้กฎหมายระเบียบ แบบแผน เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่อย่างใดก็ตามผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดดีที่สุดในเรื่องการใช้บริหาร เพราะธรรมชาติของคน ถ้าทำงานตามความสมัครใจอย่างตั้งใจไม่มีใครบังคับก็จะทำงานด้วยความรัก แต่ถ้าไม่ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบายและความจำเป็นของรัฐ เพราะการใช้ระบบบริหาร เป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เพิ่มความคาดหวังและผลประโยชน์

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะและขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

นันทยา ยศศร (2548: 14) ได้กำหนดลักษณะการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองภูมิภาวะ
ความสามารถ (CCM) ไว้ดังนี้

1. การร่วมวางแผน
2. การร่วมปฏิบัติตามแผน
3. การร่วมประเมินผล
4. การร่วมกำหนดมาตรฐาน
5. การร่วมรักษามาตรฐาน
6. การร่วมปรับปรุงมาตรฐาน

ลอร์ดอมิล (สายสุนีย์ ปุณณินท์. 2541:46; อ้างอิงจาก Lowdermilk. 1993: 14) ได้เสนอ
ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมไว้ 7 ขั้นตอนดังนี้

1. การสำรวจขั้นต้น (Preliminary Reconnaissance)
2. การศึกษาเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (Priority Problem Identification Studies)
3. การแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหา (Search for Solution)
4. การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (Assessment for Solution)
5. การปฏิบัติตามโครงการ (Project Implementation)
6. การประเมินผลโครงการ (Formal Project Evaluation)
7. การพิจารณาทบทวนโครงการที่ทำไปแล้ว (Project Reconsideration of Completion)

ชี้น ศรีสวัสดิ์ (2532: 92) ได้สรุปขั้นตอนการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ร่วมคิด หมายถึง ร่วมค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ร่วมศึกษา หมายถึง ร่วมกันค้นหารูปแบบ และวิธีการในการป้องกัน และแก้ไขปัญหารวมทั้งความต้องการ
3. ร่วมวางแผน หมายถึง ร่วมกันกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรม
4. ร่วมปฏิบัติการ หมายถึง ร่วมกันปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ให้บรรลุ ทั้งนี้รวมไปถึงการระดมทรัพยากร ร่วมการลงทุนในกิจกรรม โครงการและร่วมกันจัดระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

5. ร่วมติดตาม และประเมินผล หมายถึง ร่วมกันควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมกัน บำรุงรักษาโครงการ และกิจกรรมที่ได้กระทำไว้

ประเภทของการมีส่วนร่วม

มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประเภทของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

โคเฮน และอัฟฮอฟ (ประสพสุข ตีอินทร์. 2531: 21; อ้างอิงจาก Cohen; & Uphoff. 1979: 219-222) ได้แบ่งชนิดของการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ชนิด คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-Making) ประกอบด้วย ขั้นตอนการริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานของความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ด้านสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

สุวรรณี คงทอง (2536: 21) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ
2. ปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการเป็นสมาชิกกลุ่ม
3. ปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารทั้งสื่อสารมวลชนและสื่อบุคคล

การมีส่วนร่วมของพนักงาน

มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานไว้ดังนี้

อังคณา ไมตรีสรสันต์ (2546: 38) การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 คือ พนักงานทุกระดับชั้น ให้ความร่วมมือกันปฏิบัติตามข้อกำหนด ในมาตรฐาน ร่วมรับผิดชอบหรือเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยการร่วมวางแผน คิดแก้ไข ปฏิบัติ ติดตามผลและร่วมรักษามาตรฐานที่กลุ่มกำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อ

องค์กรและเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือการผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐาน ISO9000: ฉบับปี 2000 จากบริษัทที่ให้การรับรองการตรวจประเมิน

บรรจง จันทมาศ (2544: 32-33) พนักงานทุกระดับชั้นมีความสำคัญต่อองค์กร และมีส่วนร่วมที่ได้ใช้ความสามารถของพนักงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ องค์กร ควรกำหนดบทบาทของพนักงานทุกระดับชั้นในองค์กร ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ เช่น งานจัดเตรียมอบรม งานตรวจสอบ งานปรับปรุง ส่วนบทบาทจะมากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับระดับงาน ความรับผิดชอบ ความสามารถของพนักงานแต่ละคนที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ใช้หลักการมีส่วนร่วมของพนักงานนำไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้ยอมรับความเป็นเจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ในงานแก้ปัญหาขององค์กรร่วมกัน

2. เสาะแสวงหาโอกาสที่จะปรับปรุงอย่างกระตือรือร้น

3. เสาะแสวงหาโอกาสที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ให้กับพนักงาน
ตลอดเวลา

4. แบ่งปันความรู้และประสบการณ์อย่างอิสระเสรีในกลุ่ม และทีมของพนักงาน

5. มุ่งเน้นที่การสร้างสรรคคุณค่าแก่ลูกค้า

6. เป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต

7. เป็นตัวแทนที่ดีขององค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยส่วนร่วม

8. มีความพึงพอใจจากงานที่พนักงานได้ทำไว้

9. มีความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

อุปสรรคในการมีส่วนร่วม

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2542: ออนไลน์) ได้เสนออุปสรรคที่ต้องคำนึงเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ ในการยอมรับสภาพกับสิ่งที่ทำอยู่ คิดว่าสิ่งที่เป็นอย่างนี้เป็นอยู่ปัจจุบันเป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้ว อาจส่งผลทำให้ไม่เกิดความต้องการในการพัฒนาตนเอง ไม่ได้คิดปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น การทำงานจึงเป็นไปแบบเข้าขามเย็นขาม ไม่ให้ความร่วมมือกับองค์กร บรรยากาศในการทำงานขาดความตื่นตัว ขาดความกระตือรือร้น

2. การกลัวความยากลำบาก เพราะการมีส่วนร่วม ไม่ใช่เพียงการมีส่วนร่วมในงานเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในความสำเร็จ ความล้มเหลว ซึ่งแลกมาด้วยการทุ่มเท เสียสละ และยินดีทำงานหนัก

3. ความรู้สึกที่ไม่พร้อม พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าตนเองไม่พร้อมที่จะมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบที่มี มากขึ้น หรือไม่พร้อมที่จะทำสิ่งที่ดูเหมือนเกินความสามารถของตน โดยใช้เหตุผลว่าตนเองไม่มีศักยภาพเพียงพอ

4. การไม่ทำตามคำสั่งผู้บริหาร การไม่รับฟังคำสั่งผู้บริหาร เพราะคิดว่าเมื่อผู้บริหารมอบอำนาจในการคิด การตัดสินใจ ย่อมหมายถึงอิสระในการบริหารงาน สามารถทำอะไรตามใจตนเองได้ ทำงานตามกรอบความคิดของตน ซึ่งในความเป็นจริงการใช้อำนาจที่ถูกนั้น ต้องอยู่ภายใต้กรอบของเป้าหมายเดียวกัน เพราะเป้าหมายของการมีส่วนร่วมก็เพื่อให้เป้าหมายที่มีร่วมกันสำเร็จ ฉะนั้นอิสระในการตัดสินใจจึงต้องไม่ขัดแย้งกับเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ การเชื่อฟังสิ่งที่ผู้บริหารสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญในอันที่จะทำให้การทำงานไปในทิศทางเดียวกัน

5. การไม่ผูกพันกับองค์กร ทำให้พนักงานไม่ปรารถนาจะใช้ศักยภาพของตนเพื่อพัฒนาองค์กร เพราะไม่ได้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มองว่าไม่มีประโยชน์ที่จะทุ่มเทให้กับองค์กรเพราะตนไม่ได้รับผลดีใดๆ ตอบแทน จึงสะท้อนออกมาเป็นการไม่อยากร่วมผูกพัน หรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่องานต่างๆ เกินกว่าขอบเขตงานที่ได้รับ

อุปสรรคของการมีส่วนร่วมจึงเกิดจากทัศนคติที่ไม่ถูกต้องในการทำงาน มองการทำงานเป็นภาระหนัก ให้ความสำคัญกับความสำเร็จส่วนตัวมากกว่าความสำเร็จของภาพรวม การทำงานขาดความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ทำให้ไม่ยอมทุ่มเทเพราะคิดว่าแม้จะทำมากหรือน้อยตนเองไม่ได้รับผลประโยชน์ใดๆ ความคิดดังกล่าวจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมข้างต้น ที่สนใจเพียงเป้าหมายในส่วนตัวพนักงานต้องตระหนักว่าแม้เป้าหมายส่วนตัวประสบความสำเร็จ แต่เป้าหมายภาพรวมล้มเหลว ความสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นเพียงความสำเร็จจอมปลอม แต่ความสำเร็จแท้ คือ ความสำเร็จในเป้าหมายภาพรวม อันหมายถึงความสำเร็จในเป้าหมายส่วนตัวเช่นเดียวกัน

สมนึก ปัญญาสิงห์ (2542: 32) ได้เสนออุปสรรคการทำงานแบบมีส่วนร่วมไว้ 5 ประเด็นใหญ่ๆ คือ

1. ปัญหาที่เกิดจากวิสัยทัศน์ และพฤติกรรมของผู้นำ และสมาชิกองค์กร
2. ปรัชญา และวิธีการทำงานขององค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานแบบมีส่วนร่วม
3. ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสาร การประสานงาน และการทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้อง
4. ขาดขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ คุณธรรม และจริยธรรมในการทำงาน
5. ขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง โดยเฉพาะองค์กรที่ประสบการณ์ และไม่เคยใช้วิธีการทำงานแบบมีส่วนร่วมมาก่อน

6. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 5 ล้านบาท บริการของธนาคารเมื่อเริ่มก่อตั้ง คือการรับฝากเงินและให้ดอกเบี้ยแก่ประชาชนรวมทั้งการให้กู้ยืมเพื่อประกอบธุรกิจ โดยคิดดอกเบี้ยตามความเหมาะสม ธนาคารได้นำหุ้นสามัญเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเริ่มเข้าทำการซื้อขายเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2519 และได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อ พ.ศ. 2536

จากจุดเริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2554 มีสาขาในประเทศจำนวน 808 สาขา โดยเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครจำนวน 284 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 524 สาขา และมีสาขาหรือสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง และสำนักงานกรุงโตเกียว สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงิน ระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก โดยธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ”

ภารกิจ

เครือธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินไทยที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย

วิสัยทัศน์

เครือธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

ค่านิยมหลัก

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งเครือ

ความเป็นมืออาชีพ

การริเริ่มสิ่งใหม่

แนวทางการทำธุรกิจ

เครือธนาคารกสิกรไทย ซึ่งดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวัง ภายใต้กลยุทธ์ทางธุรกิจที่ชัดเจน ที่มียุทธศาสตร์ในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบวงจร จึงสามารถดำเนินธุรกิจอย่างประสบความสำเร็จได้ โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนางานสนับสนุนให้มีทิศทางที่สอดคล้องประสานกัน โดยเฉพาะในมิติของวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและความพร้อมด้านเทคโนโลยี ภายใต้โครงการ K-Transformation อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้ธนาคารมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน และรายได้จากลูกค้าที่สูงขึ้น สำหรับในปี 2554 เครือธนาคารกสิกรไทย จึงให้ความสำคัญกับการขยายฐานลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านยุทธศาสตร์การยึดถือความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และการทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งเครือธนาคารกสิกรไทย

ประวัติความเป็นมาของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย

ในปี พ.ศ.2549 ธนาคารกสิกรไทยได้มีการปรับโครงสร้างองค์การของฝ่ายงานปฏิบัติการกลาง โดยได้แยกฝ่ายปฏิบัติการกลางออกเป็นฝ่ายงานใหม่จำนวน 2 ฝ่ายงาน คือ ฝ่ายปฏิบัติการเงินสดและการชำระเงิน และฝ่ายปฏิบัติเครดิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และการบริหารจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต มีภาระหน้าที่ในการสนับสนุนงานด้านปฏิบัติเครดิตแก่เครือธนาคารกสิกรไทย โดยรับผิดชอบการให้บริการทั้งกระบวนการก่อนและหลังอนุมัติเครดิต มีส่วนงานภายใต้ฝ่ายทั้งหมด 7 ส่วนงาน 1 งาน และ 5 ศูนย์ปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค ได้แก่

ส่วนบริหารงานปฏิบัติการเครดิต

ส่วนควบคุมและประกันคุณภาพงานปฏิบัติการเครดิต

ส่วนงานสัญญาและนิติกรรมเครดิต

ส่วนงานบัญชีเครดิต

ส่วนควบคุมงานประเมินราคาหลักประกัน

ส่วนงานบริการเครดิต

ส่วนงานข้อมูลและเอกสารเครดิต

งานบริหารทรัพยากรปฏิบัติการเครดิต

ศูนย์ปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค ภาคตะวันออก ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

มีพนักงานธนาคารและพนักงานสนับสนุนงานจากบริษัทภายนอกที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่และศูนย์ภูมิภาคมากกว่า 700 คน เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจให้แก่เครือข่ายธุรกิจไทยได้อย่างทั่วถึง

เป้าหมายในการดำเนินงาน

ฝ่ายปฏิบัติการเครดิตมุ่งเน้นการพัฒนาโครงการ และงานต่างๆ ทั้งในด้านกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี และบุคลากร เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจที่หลากหลายของลูกค้าด้วยคุณภาพ มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ภายใต้เวลา ต้นทุน และความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายใน ภายนอก รวมทั้งบุคลากรภายในฝ่าย โดยส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ธนาคารมั่นใจได้ว่ามีพนักงานที่มีศักยภาพและคุณภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อความมั่นคงในการเติบโตในเส้นทางความก้าวหน้าทางสายงานอาชีพของบุคลากร

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรญา ฉิมพลี (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที.ราด (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า บริษัทที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายการเพิ่มผลผลิตถึงพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจด้านนโยบายการเพิ่มผลผลิตในระดับสูง พนักงานมีทัศนคติต่อนโยบายการเพิ่มผลผลิตและแรงจูงใจในนโยบายการเพิ่มผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับดี และพนักงานมีการมีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิตในระดับปานกลาง และในการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิตแต่พบว่าพนักงานที่มีระดับงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการมีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การสื่อสารด้านนโยบายการเพิ่มผลผลิตมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ในระดับปานกลาง

3. ความรู้ ความเข้าใจในนโยบายการเพิ่มผลผลิตไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ทศนคติของพนักงานต่อนโยบายการเพิ่มผลผลิตไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อนโยบายการเพิ่มผลผลิตมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

นันทิยา ยศศร (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการ แบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน มีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) แตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

2. พนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับแบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) แตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

3. พนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้ ทศนคติ แรงจูงใจ และมีขวัญเกี่ยวกับแบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) สัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. พนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับการสื่อสาร และระดับการรับรู้ นโยบายเกี่ยวกับแบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) สัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5. ปัจจัยที่สามารถเป็นตัวพยากรณ์ที่ดี และสามารถทำนายการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่การสื่อสาร และการรับรู้ นโยบาย โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) ได้ถึงร้อยละ 90.7

ฐาณูร ธรรมสมาน (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าได้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาที่ได้พบว่า

1. พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานที่มีเพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.1800 โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการร่วมวางแผนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ และปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มณฑนา พุกกุล (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการรณรงค์เพื่อการอนุรักษ์พลังงานในอาคาร (ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา) ผลการศึกษาที่ได้ พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการประหยัดพลังงานของโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา โดยเฉลี่ยเห็นด้วยกับโครงการ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติดังกล่าว ประกอบด้วยระดับการศึกษาของพนักงาน ลักษณะบุคลิกภาพด้านการยอมรับสิ่งใหม่ของพนักงาน ลักษณะนิสัยด้านการเปลี่ยนแปลงทั่วไปของพนักงาน สังคมและสิ่งแวดล้อม ประสิทธิภาพด้านการอนุรักษ์พลังงาน และลักษณะของการอนุรักษ์พลังงานตามที่พนักงานแต่ละคนรับรู้ ด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับการประหยัดหรืออนุรักษ์พลังงานพบว่า พนักงานในโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการรณรงค์เพื่อการอนุรักษ์พลังงานในอาคารค่อนข้างดี ทั้งยังมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมนี้เป็นอย่างมาก โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมดังกล่าว ได้แก่ ผลการประเมินตนเองของพนักงานเกี่ยวกับความรู้เรื่องการอนุรักษ์พลังงานในอาคาร ความสะดวกสบายในการทำงานของพนักงานอันเนื่องมาจากการใช้พลังงานในอาคาร แรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อม และการให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์พลังงานในอาคารของผู้บริหารในสายตาทันทีพนักงาน ผลการศึกษา

ที่ได้ทั้งหมดได้บอกถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการรณรงค์เพื่อการอนุรักษ์พลังงานในอาคารอยู่หลายประการและมีข้อเสนอแนะแก่ผู้เกี่ยวข้องสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ เช่น โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา ควรจัดทำแผนงานด้านการอนุรักษ์พลังงานในอาคารที่ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายที่มีอยู่ โดยนำปัจจัยต่าง ๆ ที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการเกิดพฤติกรรมการอนุรักษ์พลังงาน ข้อสังเกต และทัศนคติของพนักงาน มาพิจารณาประกอบ

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ต้องการทราบ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องสำหรับกรอบการวิจัย ดังนี้

การศึกษาเรื่องลักษณะส่วนบุคคล ใช้แนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 259-260) กล่าวว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความสามารถในงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ดังนี้ อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and Job performance) ความสามารถในงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance)

การศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสาร ใช้แนวคิดของนิตยา เงินประเสริฐศรี (2544: 74-75) ซึ่งได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) คือ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และหมู่ความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

การศึกษาเรื่องทัศนคติ ใช้แนวคิดของ ทิตติยา สุวรรณขุญ (2537) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบไม่ชอบ รักเกลียดกลัว ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) เป็นเรื่องของการใช้เหตุใช้ผลของแต่ละบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนการพิจารณาของบุคคล และส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) และแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้ ก็จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก ตลอดจนส่วนของสติ และเหตุผล ส่วนของแบบพฤติกรรมจะเป็นส่วนที่บุคคลพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้

การศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงาน ใช้แนวคิดของ ชื่น ศรีสวัสดิ์ (2532: 92) ซึ่งได้สรุปขั้นตอนการมีส่วนร่วม ดังนี้ ร่วมคิด ร่วมศึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติการ ร่วมติดตามและประเมินผล

ส่วนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลงานวิจัยของวรรณา ฉิมพลี (2551) นันทิยา ยศศร (2548) สุภากร ครอบสมาน (2547) มัณฑนา พุกกุล (2540) โดยได้นำปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล การติดต่อสื่อสาร ทัศนคติของพนักงาน มาเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในงานวิจัยนี้

จากแนวความคิด เอกสารงานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้น ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย โดยได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างสมมติฐานในการวิจัย การกำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม นิยามศัพท์ การออกแบบสอบถาม การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะต่างๆ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ จำนวนพนักงานทั้งหมด 306 คน (ที่มา: งานบริหารทรัพยากรปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย. มิถุนายน 2554) โดยแยกแต่ละส่วนงานดังนี้

1. ประจำฝ่ายปฏิบัติการเครดิต	จำนวน	1	คน
2. ส่วนบริหารงานปฏิบัติการเครดิต	จำนวน	23	คน
3. ส่วนควบคุมและประกันคุณภาพงานปฏิบัติการเครดิต	จำนวน	16	คน
4. ส่วนงานสัญญาและนิติกรรมเครดิต	จำนวน	80	คน
5. ส่วนงานบัญชีเครดิต	จำนวน	35	คน
6. ส่วนควบคุมงานประเมินราคาหลักประกัน	จำนวน	45	คน
7. งานบริหารทรัพยากรปฏิบัติการเครดิต	จำนวน	6	คน
8. ส่วนงานบริการเครดิต	จำนวน	58	คน
9. ส่วนงานข้อมูลและเอกสารเครดิต	จำนวน	42	คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1970: 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 174 คน ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม
 N แทน จำนวนประชากร เท่ากับ 306 คน
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (= 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนสูตร} \quad n &= \frac{306}{1 + 306 (0.05)^2} \\ n &= 174 \text{ คน} \end{aligned}$$

และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีสำหรับการศึกษา อีก 10% เท่ากับ 16 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 190 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรในการวิจัยทั้งหมด 306 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) จำแนกตามส่วนงาน คำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543: 55-56)

$$\text{สูตร} \quad f_s = \frac{n_s}{N_s} = \frac{n}{N}$$

- เมื่อ f_s แทน สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
 n_s แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ
 N_s แทน ขนาดของกลุ่มประชากรของแต่ละชั้นภูมิ
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 1 แสดงผลจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างแต่ละส่วนงานของฝ่ายฯ

ส่วนงาน	ประชากร (คน)	สัดส่วน (%)	จำนวน ตัวอย่าง
1. ประจำฝ่ายปฏิบัติการเครดิต	1	0.32	1
2. ส่วนบริหารงานปฏิบัติการเครดิต	23	7.52	14
3. ส่วนควบคุมและประกันคุณภาพงาน ปฏิบัติการเครดิต	16	5.23	10
4. ส่วนงานสัญญาและนิติกรรมเครดิต	80	26.14	50
5. ส่วนงานบัญชีเครดิต	35	11.44	22
6. ส่วนควบคุมงานประเมินราคา หลักประกัน	45	14.71	28
7. งานบริหารทรัพยากรปฏิบัติการเครดิต	6	1.96	4
8. ส่วนงานบริการเครดิต	58	18.95	36
9. ส่วนงานข้อมูลและเอกสารเครดิต	42	13.73	25
รวมทั้งหมด	306	100.00	190

ที่มา: งานบริหารทรัพยากรปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย. มิถุนายน 2554

ขั้นที่ 2 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานในแต่ละส่วนงานตอบ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 ในการแจกแบบสอบถามจะแจกแก่บุคคลที่เต็มใจ และให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ครอบคลุมตามโครงสร้างของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวที่เหมาะสมที่สุดและเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงอายุ ตั้งแต่ 22 – 60 ปี โดยการกำหนดช่วงอายุขั้นต่ำจากนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และขั้นสูงสุดจากอายุการเกษียณตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร และแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 ช่วงอายุ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{60 - 22}{4} \\
 &= 9.50
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเพื่อความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม จึงกำหนดช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. น้อยกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี
2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. โสด

2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุดเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร จากส่วนต่างของอายุพนักงานที่เริ่มต้นทำงานกับองค์กรตั้งแต่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และอายุการเกษียณตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร และแบ่งช่วงประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรออกเป็น 4 ช่วง โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{60 - 22}{4} \\
 &= 9.50
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเพื่อความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม จึงกำหนดช่วงประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. 1 - 10 ปี

2. 11 - 20 ปี

3. 21 - 30 ปี

4. 31 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การจ่ายเงินเดือนและรายได้อื่นๆ ของธนาคารให้กับพนักงาน และแบ่งช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนออกเป็น 4 ช่วงรายได้ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{50,000 - 10,000}{4} \\ &= 10,000 \end{aligned}$$

ดังนั้นเพื่อความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม จึงกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

1. 10,000 – 19,999 บาท
2. 20,000 – 29,999 บาท
3. 30,000 – 39,999 บาท
4. 40,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดด้านการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคาร จำนวน 5 ข้อ ให้คะแนนแบบ Likert (summary rating method: the likert scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม

ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร โดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีการสื่อสารในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มีการสื่อสารในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง มีการสื่อสารในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง มีการสื่อสารในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง มีการสื่อสารในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดด้านทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำนวน 20 ข้อ ให้คะแนนแบบ Likert (Summary Rating Method: The Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร โดยกำหนดค่าเฉลี่ยดังนี้

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำนวน 20 ข้อ ให้คะแนนแบบ Likert (Summary Rating Method: The Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม

ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร โดยกำหนดค่าเฉลี่ยดังนี้

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถาม ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย โดยสร้างเป็นแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร
 - ส่วนที่ 3 ทักษะคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ เสนอแนะ และแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและมีความเหมาะสมของเนื้อหาจากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงให้ชัดเจนก่อนนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรครอนบาคอัลฟา (Cronbach's alpha) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม มีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ โดยค่าที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 แสดงว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือสูง และสามารถนำไปใช้ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา: 2546) ซึ่งแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's alpha ดังนี้

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8126

ปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

- ส่วนของความรู้ลึก ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8393
- ส่วนของสติและเหตุผล ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.7556
- ส่วนของพฤติกรรม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8792

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

- ด้านการร่วมคิด ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8396
- ด้านการร่วมศึกษา ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8739
- ด้านการร่วมวางแผน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.9161
- ด้านการร่วมปฏิบัติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.7991
- ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ

0.8808

นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่างและหาความเชื่อมั่นแล้วมาเพื่อดำเนินการเก็บกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 190 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้สำหรับประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์
3. การประมวลข้อมูล (Processing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามฉบับที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for social Sciences หรือ SPSS Version 12) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายคุณลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ส่วนที่ 3 ทัศนคติ

ของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร และส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร ส่วนที่ 3 ทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร และส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยอาศัยแบบสอบถาม มาวิเคราะห์สถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ได้แก่

1. สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2. สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: F-Test) โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. สถิตีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร และสมมติฐานข้อที่ 3 ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 39) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
 n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะพื้นฐานของข้อมูลต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และส่วนที่ 4 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 39) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐานของข้อมูลต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และส่วนที่ 4 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 48) ดังนี้

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliable) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449) ดังนี้

$$\text{สูตร Cronbach's Alpha } (\alpha) = \frac{k \text{ Co variance / variance}}{1+(k-1) \text{ Co variance / variance}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	Co variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	Variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่

3.1 สถิติค่า t-test เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐาน โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ใช้สมมุติฐานข้อ 1 ด้านเพศ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 135) ดังนี้

3.1.1 กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

3.1.2 กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติค่า F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 2 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	$SS(B) = \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{n}$	$MS(B) = \frac{SS(B)}{k - 1}$	$\frac{MS(B)}{MS(W)}$
ภายในประชากร	$n - k$	$SS(W) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{N_i} X_{ij}^2 - \frac{T_i^2}{n_i}$	$MS(W) = \frac{SS(W)}{n - k}$	
รวม	$n - 1$	$SS(T) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{N_i} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ	k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากตัวอย่างที่ i
	X_{ij}	แทน	ค่าสังเกตซึ่งได้จากประชากรที่ j ที่เลือกมาจากตัวอย่างกลุ่มที่ i
	T_i	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากประชากรที่เลือกมาจากประชากรกลุ่มที่ i
	T	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากประชากรที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	SS(B)	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between Sum of Square)
	$k - 1$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (Between Degree of Freedom)
	SS(W)	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within Sum of Square)
	$N - k$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในกลุ่มประชากร (Within Degree of Freedom)
	MS(B)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มประชากร (Mean Square Between Groups)

MS(W) แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่มประชากร (Mean Square Within Groups)

F แทน ค่าสถิติที่จะใช้พิจารณาใน F - distribution

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333) ดังนี้

$$\text{สูตร LSD} = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{\text{MSE} \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$
 $df = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มประชากร กลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error หรือความแปรปรวนภายในกลุ่ม MS(W)

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มประชากร

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) ดังนี้

$$\text{สูตร } \beta = \frac{\text{MS(B)}}{\text{MS(W)}}$$

$$\text{โดยที่ } \text{MS}_{(w)} = \sum_{i=1}^k \left[1 - \frac{n_j}{N} \right] S_1^2$$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
MS(B)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
MS(W)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
N	แทน	ขนาดของประชากร
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) ดังนี้

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
MS(W)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่อิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 314) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3 และข้อ 4 ดังนี้

$$\text{สูตร } r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด x
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด y
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ สำหรับการแปลความหมายของค่าความสัมพันธ์มีดังนี้

ถ้าค่า r มีค่าเป็นลบ (-) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้าค่า r มีค่าเป็นบวก (+) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้าค่า r มีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ถ้าค่า r มีค่าสูงกว่า 0.90	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.70-0.89	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.30-0.69	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.01-0.29	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0	แสดงว่า	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F-Ratio	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob.,p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบ
	สมมติฐาน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคาร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคาร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคาร

ส่วนที่ 5 ผลทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
	ชาย	103	54.2
	หญิง	87	45.8
	รวม	190	100.0
2.	อายุ		
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี	68	35.8
	อายุ 31 - 40 ปี	34	17.9
	อายุ 41 - 50 ปี	64	33.7
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	24	12.6
	รวม	190	100.0
3.	สถานภาพสมรส		
	โสด	105	55.3
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	78	41.0
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	7	3.7
	รวม	190	100.0
4.	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.8
	ปริญญาตรี	138	72.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	22.6
	รวม	190	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.	ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร		
	1 – 10 ปี	89	46.8
	11 – 20 ปี	23	12.1
	21 – 30 ปี	66	34.8
	31 ปีขึ้นไป	12	6.3
	รวม	190	100.0
6.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	10,000 – 19,999 บาท	56	29.5
	20,000 – 29,999 บาท	35	18.4
	30,000 – 39,999 บาท	40	21.1
	40,000 บาทขึ้นไป	59	31.0
	รวม	190	100.0

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 190 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่อายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 อายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 1 – 10 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 21 – 30 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ระยะเวลาการทำงาน 11 – 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และระยะเวลาการทำงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตามลำดับ

จากการศึกษาข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในตาราง 3 ผู้ทำการวิจัยจึงดำเนินการทำการรวมกลุ่มตัวอย่าง ที่มีค่าน้อยกว่าร้อยละ 10 เพื่อให้ข้อมูลที่ได้นำไปใช้ประมวลผล

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการจัดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
	ชาย	103	54.2
	หญิง	87	45.8
	รวม	190	100.0
2.	อายุ		
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี	68	35.8
	อายุ 31 - 40 ปี	34	17.9
	อายุ 41 - 50 ปี	64	33.7
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	24	12.6
	รวม	190	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.	สถานภาพสมรส		
	โสด/ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	112	58.9
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	78	41.1
	รวม	190	100.0
4.	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี	147	77.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	22.6
	รวม	190	100.0
5.	ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร		
	1 – 10 ปี	89	46.8
	11 – 20 ปี	23	12.1
	21 ปีขึ้นไป	78	41.1
	รวม	190	100.0
6.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	10,000 – 19,999 บาท	56	29.5
	20,000 – 29,999 บาท	35	18.4
	30,000 – 39,999 บาท	40	21.1
	40,000 บาทขึ้นไป	59	31.0
	รวม	190	100.0

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 190 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่อายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 อายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 1 – 10 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ระยะเวลาการทำงาน 11 – 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบสินค้ามาใช้งาน
ด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

การติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของการติดต่อสื่อสาร
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร	2.79	0.919	ปานกลาง
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร	3.07	1.021	ปานกลาง
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น	2.82	0.873	ปานกลาง
4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน จากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องลีน ที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้	2.54	0.858	ปานกลาง
5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น	2.87	0.929	ปานกลาง
รวม	2.82	0.742	ปานกลาง

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารในระดับปานกลาง คือ จากการฝึกอบรมภายในธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น

จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร และจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องเงิน ที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07, 2.87, 2.82, 2.79 และ 2.54 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารส่วนของความรูสึก

ทัศนคติของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
<u>ส่วนของความรูสึก</u>			
1. ท่านรูสึกว่ากิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็น การลดงานให้กับท่าน	3.56	0.819	ดี
2. ท่านรูสึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน	3.93	0.728	ดี
3. ท่านรูสึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.90	0.753	ดี
4. ท่านรูสึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	3.82	0.776	ดี
5. ท่านรูสึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ เป็น การเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์	3.84	0.803	ดี
6. ท่านรูสึกว่าการปฏิบัติงานของท่านมีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	3.74	0.729	ดี
รวม	3.80	0.615	ดี

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารส่วนของความรูสึก พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติส่วนของความรูสึก โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อทัศนคติส่วนของความรูสึกอยู่ในระดับดี คือ พนักงานรูสึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รูสึกภูมิใจที่ตนเอง

ได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่ากิจกรรมหรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.90, 3.84, 3.82, 3.74 และ 3.56 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารส่วนของสถิติและเหตุผล

ทัศนคติของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ส่วนของสถิติและเหตุผล			
7. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่าย เมื่อนำไปปฏิบัติจริง	3.64	0.705	ดี
8. ท่านเชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้	3.36	0.763	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่าแนวคิดแบบลีน เป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร	3.79	0.716	ดี
10. ท่านเชื่อว่าแนวคิดแบบลีน สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด	3.74	0.800	ดี
11. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน	3.81	0.787	ดี
12. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น	3.75	0.697	ดี
13. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด	3.70	0.783	ดี
รวม	3.68	0.572	ดี

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารส่วนของสถิติและเหตุผล พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผล โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลอยู่ในระดับดี คือ พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งขันในตลาด และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่าย เมื่อนำไปปฏิบัติจริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.79, 3.75, 3.74, 3.70 และ 3.64 ตามลำดับ รองลงมา พนักงานมีความคิดเห็นต่อทัศนคติ ส่วนของสถิติและเหตุผล อยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานเชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารส่วนของพฤติกรรม

ทัศนคติของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ส่วนของพฤติกรรม			
14. ท่านได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน	3.74	0.668	ดี
15. ท่านปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ	3.85	0.712	ดี
16. ท่านชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเสีย 5ส และ Process mapping	3.84	0.697	ดี
17. ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล	3.88	0.750	ดี
18. ท่านเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.91	0.754	ดี
19. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	3.91	0.696	ดี

ตาราง 8 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
20. ท่านสนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส	3.72	0.728	ดี
รวม	3.84	0.592	ดี
ทัศนคติโดยรวม	3.77	0.548	ดี

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารส่วนของพฤติกรรม พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติส่วนของพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อทัศนคติส่วนของพฤติกรรมอยู่ในระดับดี คือ พนักงานเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ซึ่งชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเสีย 5ส และ Process mapping, ได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน และสนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.91, 3.88, 3.85, 3.84, 3.74 และ 3.72 ตามลำดับ

โดยในภาพรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

การมีส่วนร่วมของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
ด้านการร่วมคิด			
1. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่ทำให้กระบวนการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ	3.07	0.882	ปานกลาง
2. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน	2.99	0.879	ปานกลาง
3. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดกิจกรรมตามหลักการของแนวคิดแบบลีน เช่น กิจกรรม 5 ส	3.08	0.937	ปานกลาง
4. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน	2.95	0.907	ปานกลาง
รวม	3.02	0.825	ปานกลาง

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมด้านการร่วมคิด อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดกิจกรรมตามหลักการของแนวคิดแบบลีน เช่น กิจกรรม 5 ส การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่ทำให้กระบวนการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน และการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักของแนวคิดแบบลีน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08, 3.07, 2.99 และ 2.95 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

การมีส่วนร่วมของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
ด้านการร่วมศึกษา			
5. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา รวมถึงความต้องการเพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ	3.05	0.901	ปานกลาง
6. ท่านมีส่วนร่วมในการแสวงหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน	2.93	0.857	ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการจัดกิจกรรม รวมถึงการแก้ไขปัญหา และวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดจากการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน	2.84	0.903	ปานกลาง
8. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) และวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดจากอุปสรรคในการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน	2.81	0.896	ปานกลาง
รวม	2.90	0.810	ปานกลาง

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมด้านการร่วมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา รวมถึงความต้องการเพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในการแสวงหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน การมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการจัดกิจกรรม รวมถึงการแก้ไขปัญหา และวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดจากการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน และการมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping)

และวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดจากอุปสรรคในการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05, 2.93, 2.84 และ 2.81 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

การมีส่วนร่วมของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
ด้านการร่วมวางแผน			
9. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงานในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิต	2.84	0.914	ปานกลาง
10. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน ขอบเขตของการดำเนินงาน และการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิต	2.83	0.912	ปานกลาง
11. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน	2.83	0.877	ปานกลาง
12. ท่านมีส่วนร่วมเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิต	2.85	0.925	ปานกลาง
รวม	2.84	0.840	ปานกลาง

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วมเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิต การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงาน ในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิต การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน

ขอบเขตของการดำเนินงาน และการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิต การมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85, 2.84, 2.83 และ 2.83 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานใน การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

การมีส่วนร่วมของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
ด้านการร่วมปฏิบัติ			
13. ท่านมีส่วนร่วมในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมา กำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกระบวนการ	2.97	0.896	ปานกลาง
14. ท่านมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติงาน และร่วมกิจกรรมตาม หลักการของแนวคิดแบบลีน	3.07	0.909	ปานกลาง
15. ท่านมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้และให้คำแนะนำกับเพื่อน ร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน	2.76	0.928	ปานกลาง
16. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน	2.91	0.901	ปานกลาง
รวม	2.93	0.820	ปานกลาง

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วม ด้านการร่วมปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติงาน และร่วมกิจกรรมตามหลักการของแนวคิดแบบลีน การมีส่วนร่วมในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมา กำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกระบวนการ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน และการมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้และให้คำแนะนำกับเพื่อน

ร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 2.97 2.91 และ 2.76 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

การมีส่วนร่วมของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล			
17. ท่านมีส่วนร่วมในการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องถึงผลการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้นในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	2.84	0.895	ปานกลาง
18. ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลเพื่อประเมินผลการทำงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้น	2.80	0.938	ปานกลาง
19. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้นอย่างต่อเนื่อง	2.72	0.909	ปานกลาง
20. ท่านมีส่วนร่วมในการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้นในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่อย่างต่อเนื่อง	2.72	0.905	ปานกลาง
รวม	2.77	0.854	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมโดยรวม	2.89	0.771	ปานกลาง

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมด้านการร่วมติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องถึงผลการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้นในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ การมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลเพื่อประเมินผลการทำงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้น

การมีส่วนร่วมในการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนอย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนในหน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84, 2.80, 2.72 และ 2.72 ตามลำดับ

โดยในภาพรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามเพศ

การมีส่วนร่วม	Levene'test		เพศ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t-value	df	Sig. (2- tailed)
ด้านการร่วมคิด	1.194	0.276	ชาย	3.112	0.859	1.630	188	0.105
			หญิง	2.917	0.774			
ด้านการร่วมศึกษา	1.068	0.303	ชาย	2.990	0.841	1.583	188	0.115
			หญิง	2.805	0.762			
ด้านการร่วมวางแผน	1.344	0.248	ชาย	2.915	0.868	1.425	188	0.156
			หญิง	2.741	0.798			
ด้านการร่วมปฏิบัติ	1.199	0.275	ชาย	2.935	0.853	0.149	188	0.882
			หญิง	2.917	0.783			
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล	6.781*	0.010	ชาย	2.823	0.941	0.951	187.04	0.343
			หญิง	2.707	0.738			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามเพศ สามารถสรุปได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.276, 0.303, 0.248 และ 0.275 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจะใช้ค่า Equal variances assumed สำหรับค่า t-test ส่วนในด้านการร่วมติดตามและประเมินผล พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จะใช้ค่า Equal variances not assumed สำหรับค่า t-test

ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามเพศ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.105, 0.115, 0.156, 0.882 และ 0.343 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามอายุ

การมีส่วนร่วม	Homogeneity		ค่าความแปรปรวน	ANOVA				
	variances			SS.	df	MS.	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ด้านการร่วมคิด	0.230	0.876	ระหว่างกลุ่ม	5.206	3	1.735	2.613	0.053
			ภายในกลุ่ม	123.512	186	0.664		
			รวม	128.717	189			
ด้านการร่วมศึกษา	0.617	0.605	ระหว่างกลุ่ม	4.772	3	1.591	2.488	0.062
			ภายในกลุ่ม	118.898	186	0.639		
			รวม	123.670	189			
ด้านการร่วมวางแผน	0.265	0.850	ระหว่างกลุ่ม	4.115	3	1.372	1.979	0.119
			ภายในกลุ่ม	128.933	186	0.693		
			รวม	133.048	189			
ด้านการร่วมปฏิบัติ	0.652	0.582	ระหว่างกลุ่ม	4.230	3	1.410	2.137	0.097
			ภายในกลุ่ม	122.739	186	0.660		
			รวม	126.968	189			
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล	0.594	0.620	ระหว่างกลุ่ม	5.959	3	1.986	2.801*	0.041
			ภายในกลุ่ม	131.904	186	0.709		
			รวม	137.863	189			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามอายุ พบว่า

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล พบว่า Levene's test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.876, 0.605, 0.850, 0.582 และ 0.620 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test

ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053, 0.062, 0.119 และ 0.097 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามอายุ รายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 16 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามอายุ โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

อายุ		น้อยกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี	31-40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
$\bar{X}$		2.86	2.90	3.23	3.08
ด้านการร่วมติดตาม และ ประเมินผล	น้อยกว่า	2.86	-0.015	-0.391**	-0.083
	หรือเท่ากับ		(0.934)	(0.008)	(0.677)
	30 ปี				
	31-40 ปี	2.90		-0.376*	-0.069
				(0.037)	(0.760)
	41 – 50 ปี	3.23			0.307
					(0.129)
	51 ปีขึ้นไป	3.08			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามอายุโดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีการมีส่วนร่วมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.391 และพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมติดตาม

และประเมิณผล แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีการมีส่วนร่วมน้อยกว่าพนักงาน ที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.376

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ห้ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงาน
ด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพสมรส

การมีส่วนร่วม	Levene'test		สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t-value	df	Sig. (2- tailed)
ด้านการร่วมคิด	0.881	0.349	โสด/หม้าย/	2.920	0.789	-2.074*	188	0.039
			หย่าร้าง/					
			แยกกันอยู่					
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.170	0.859			
ด้านการร่วมศึกษา	1.992	0.160	โสด/หม้าย/	2.790	0.740	-2.379*	188	0.018
			หย่าร้าง/					
			แยกกันอยู่					
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.071	0.877			
ด้านการร่วมวางแผน	2.209	0.139	โสด/หม้าย/	2.755	0.763	-1.602	188	0.111
			หย่าร้าง/					
			แยกกันอยู่					
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.952	0.930			
ด้านการร่วมปฏิบัติ	3.450	0.065	โสด/หม้าย/	2.828	0.742	-1.994*	188	0.048
			หย่าร้าง/					
			แยกกันอยู่					
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.067	0.906			

ตาราง 17 (ต่อ)

การมีส่วนร่วม	Levene'test		สถาน ภาพ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t-value	df	Sig. (2- tailed)
ด้านการร่วม ติดตามและ ประเมินผล	4.482	0.036	โสด/หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ สมรส/อยู่ ด้วยกัน	2.672	0.762	-1.829*	140.625	0.069
				2.910	0.959			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพสมรส สามารถสรุปได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.349, 0.160, 0.139 และ 0.065 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจะใช้ค่า Equal variances assumed สำหรับค่า t-test และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน ดังนั้นจะใช้ค่า Equal variances not assumed สำหรับค่า t-test

ผลการทดสอบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.111 และ 0.069 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของ

พนักงานด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และการมีส่วนร่วมด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมปฏิบัติ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.039, 0.018 และ 0.048 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมปฏิบัติ ในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการดำเนินงาน
ด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

การมีส่วนร่วม	Levene'test		ระดับ การศึกษา สูงสุด	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t-value	df	Sig. (2- tailed)
ด้านการร่วมคิด ปริญาตรีหรือ เทียบเท่า	0.005	0.941	ต่ำกว่า	2.956	0.813	-2.074*	188	0.039
			สูงกว่า	3.250	0.835			
			ปริญาตรี					
ด้านการร่วมศึกษา ปริญาตรีหรือ เทียบเท่า	0.007	0.933	ต่ำกว่า	2.832	0.790	-2.347*	188	0.020
			สูงกว่า	3.157	0.831			
			ปริญาตรี					
ด้านการร่วม วางแผน	0.405	0.525	ต่ำกว่า	2.770	0.831	-1.994*	188	0.048
			สูงกว่า	3.058	0.838			
			ปริญาตรี					
ด้านการร่วมปฏิบัติ	0.128	0.721	ต่ำกว่า	2.862	0.819	-2.008*	188	0.046
			สูงกว่า	3.145	0.793			
			ปริญาตรี					

ตาราง 18 (ต่อ)

การมีส่วนร่วม	Levene'test		ระดับ การศึกษา สูงสุด	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t-value	df	Sig. (2- tailed)
ด้านการร่วม	0.008	0.930	ต่ำกว่า	2.675	0.830	-2.876**	188	0.004
ติดตามและ			ปริญญาตรีหรือ					
ประเมินผล			เทียบเท่า					
			สูงกว่า	3.093	0.864			
			ปริญญาตรี					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด สามารถสรุปได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.941, 0.933, 0.525, 0.721 และ 0.930 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจะใช้ค่า Equal variances assumed สำหรับค่า t-test

ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.039, 0.020, 0.048 และ 0.046 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา

ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี

และการมีส่วนร่วมด้านการร่วมติดตามและประเมินผล มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ที่ 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร ต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร ต่างกันมีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร ต่างกันมีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการ
ด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร

การมีส่วนร่วม	Homogeneity		ค่าความแปรปรวน	ANOVA				
	variances			SS.	df	MS.	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ด้านการร่วมคิด	0.832	0.478	ระหว่างกลุ่ม	4.422	3	1.474	2.206	0.089
			ภายในกลุ่ม	124.296	186	0.668		
			รวม	128.717	189			
ด้านการร่วมศึกษา	0.080	0.971	ระหว่างกลุ่ม	4.651	3	1.550	2.423	0.067
			ภายในกลุ่ม	119.018	186	0.640		
			รวม	123.670	189			
ด้านการร่วมวางแผน	0.085	0.968	ระหว่างกลุ่ม	3.994	3	1.331	1.919	0.128
			ภายในกลุ่ม	129.054	186	0.694		
			รวม	133.048	189			
ด้านการร่วมปฏิบัติ	0.568	0.637	ระหว่างกลุ่ม	4.701	3	1.567	2.384	0.071
			ภายในกลุ่ม	122.267	186	0.657		
			รวม	126.968	189			
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล	0.055	0.983	ระหว่างกลุ่ม	5.622	3	1.874	2.636	0.051
			ภายในกลุ่ม	132.241	186	0.711		
			รวม	137.863	189			

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้
ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร พบว่า
การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของ
ธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วม

ติดตามและประเมินผล พบว่า Levene's test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.478, 0.971, 0.968, 0.637 และ 0.983 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test

ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร โดยใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.089, 0.067, 0.128, 0.071 และ 0.051 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสืบมาใช้ในการงาน ด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การมีส่วนร่วม	Homogeneity		ค่าความแปรปรวน	ANOVA				
	variances			SS.	df	MS.	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ด้านการร่วมคิด	1.590	0.193	ระหว่างกลุ่ม	9.122	3	3.041	4.729**	0.002
			ภายในกลุ่ม	119.595	186	0.643		
			รวม	128.717	189			
ด้านการร่วมศึกษา	1.304	0.275	ระหว่างกลุ่ม	6.022	3	2.007	3.173*	0.025
			ภายในกลุ่ม	117.648	186	0.633		
			รวม	123.670	189			
ด้านการร่วมวางแผน	0.146	0.932	ระหว่างกลุ่ม	5.710	3	1.903	2.780*	0.042
			ภายในกลุ่ม	127.338	186	0.685		
			รวม	133.048	189			
ด้านการร่วมปฏิบัติ	1.104	0.349	ระหว่างกลุ่ม	7.584	3	2.528	3.939**	0.009
			ภายในกลุ่ม	119.384	186	0.642		
			รวม	126.968	189			

ตาราง 20 (ต่อ)

การมีส่วนร่วม	Homogeneity		ค่าความแปรปรวน	ANOVA				
	variances			SS.	df	MS.	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ด้านการร่วมติดตาม	0.546	0.651	ระหว่างกลุ่ม	6.732	3	2.244	3.183*	0.025
และประเมินผล			ภายในกลุ่ม	131.131	186	0.705		
			รวม	137.863	189			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล พบว่า Levene's test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.193, 0.275, 0.932, 0.349 และ 0.651 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test

ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 0.042 และ 0.025 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้าน

ปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมปฏิบัติ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ที่ 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้



ตาราง 21 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	$\bar{X}$	10,000 – 19,999 บาท 2.74	20,000 – 29,999 บาท 3.07	30,000 – 39,999 บาท 2.96	40,000 บาทขึ้นไป 3.30
ด้านการร่วมคิด	10,000 – 19,999 บาท	2.74		-0.338 (0.052)	-0.221 (0.184)	-0.556** (0.000)
	20,000 – 29,999 บาท	3.07			0.116 (0.532)	-0.218 (0.204)
	30,000 – 39,999 บาท	2.96				-0.334* (0.043)
	40,000 บาท ขึ้นไป	3.30				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท กับ 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เดือน 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.556

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท กับ 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.043 ค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท มีการมีส่วนร่วมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เดือน 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.334

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 22 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	10,000 – 19,999 บาท	20,000 – 29,999 บาท	30,000 – 39,999 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
			2.66	2.95	2.91	3.11
ด้านการร่วมศึกษา	10,000 – 19,999 บาท	2.66		-0.294 (0.088)	-0.256 (0.121)	-0.454** (0.003)
	20,000 – 29,999 บาท	2.95			0.037 (0.839)	-0.160 (0.346)
	30,000 – 39,999 บาท	2.91				-0.198 (0.226)
	40,000 บาทขึ้นไป	3.11				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยวิธี วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท กับ 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.454

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 23 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	10,000 – 19,999 บาท	20,000 – 29,999 บาท	30,000 – 39,999 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
			2.62	2.85	2.80	3.06
ด้านการร่วมวางแผน	10,000 – 19,999 บาท	2.62		-0.234 (0.191)	-0.184 (0.284)	-0.443** (0.005)
	20,000 – 29,999 บาท	2.85			0.050 (0.794)	-0.209 (0.237)
	30,000 – 39,999 บาท	2.80				-0.259 (0.128)
	40,000 บาทขึ้นไป	3.06				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท กับ 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.443

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	10,000 – 19,999 บาท	20,000 – 29,999 บาท	30,000 – 39,999 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
			2.70	2.91	2.84	3.20
ด้านการร่วมปฏิบัติ	10,000 – 19,999 บาท	2.70		-0.209 (0.228)	-0.132 (0.427)	-0.498** (0.001)
	20,000 – 29,999 บาท	2.91			0.077 (0.679)	-0.289 (0.092)
	30,000 – 39,999 บาท	2.84				-0.366* (0.027)
	40,000 บาทขึ้นไป	3.20				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท กับ 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.498

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท กับ 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.027 ค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท มีการมีส่วนร่วมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.366

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 25 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,000 – 19,999 บาท	20,000 – 29,999 บาท	30,000 – 39,999 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	2.54	2.77	2.73	3.02
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล	10,000 – 19,999 บาท	2.54	-0.236 (0.194)	-0.196 (0.262)	-0.481** (0.002)
	20,000 – 29,999 บาท	2.77		0.040 (0.836)	-0.246 (0.172)
	30,000 – 39,999 บาท	2.73			-0.286 (0.098)
	40,000 บาทขึ้นไป	3.02			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท กับ 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท มีการมีส่วนร่วมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.481

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคาร

H_0 : การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคาร

H_1 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคาร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.1 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการรวมคิด

H_0 : การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการรวมคิด

H_1 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการรวมคิด

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

การติดต่อสื่อสาร	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร	0.322**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร	0.581**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการพบปะ สนทนา กับพนักงานคนอื่น	0.336**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องลีน ที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียม หรือแนะนำเพิ่มเติมให้	0.304**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น	0.440**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.499**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการ

ร่วมคิด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.499 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้นมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานใน

การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.322 0.581 0.336 0.304 และ 0.440 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร จากการฝึกอบรมภายในธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น จากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และจากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

H_0 : การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

H_1 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

การติดต่อสื่อสาร	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร	0.315**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร	0.531**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 27 (ต่อ)

การติดต่อสื่อสาร	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้นและ แนวทางในการใช้แนวคิดแบบสิ้นกับงานด้านปฏิบัติการ เครดิตของธนาคารจากการพบปะ สนทนา กับพนักงาน คนอื่น	0.339**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้นจาก หนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องสิ้น ที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียม หรือ แนะนำเพิ่มเติมให้	0.340**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้นและ แนวทางในการใช้แนวคิดแบบสิ้นกับงานด้านปฏิบัติการ เครดิตของธนาคาร จากกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น	0.414**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.486**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.486 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการติดต่อสื่อสาร

ในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.315, 0.531, 0.339, 0.340 และ 0.414 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร จากการฝึกอบรมภายในธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น จากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และจากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.3 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

H_0 : การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

H_1 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

การติดต่อสื่อสาร	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร	0.308**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร	0.513**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการพบปะ สนทนา กับพนักงานคนอื่น	0.312**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องลีน ที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียม หรือนำเสนอเพิ่มเติมให้	0.369**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 28 (ต่อ)

การติดต่อสื่อสาร	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้นและ แนวทางในการใช้แนวคิดแบบสิ้นกับงานด้านปฏิบัติการ เครดิตของธนาคาร จากกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น	0.427**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.483**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.483 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้น และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบสิ้นกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้น และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบสิ้นกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้นและแนวทางใน

การใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.308, 0.513, 0.312, 0.369 และ 0.427 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร จากการฝึกอบรมภายในธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น จากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และจากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.4 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

H_0 : การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

H_1 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

การติดต่อสื่อสาร	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร	0.345**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร	0.572**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการพบปะ สนทนา กับพนักงานคนอื่น	0.346**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องลีน ที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียม หรือแนะนำเพิ่มเติมให้	0.337**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น	0.457**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.517**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

ร่วมปฏิบัติ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.517 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน

มาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.345, 0.572, 0.346, 0.337 และ 0.457 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร จากการฝึกอบรมภายในธนาคาร จากการพบปะ สันทนาการกับพนักงานคนอื่น จากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และจากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.5 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

H_0 : การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

H_1 : การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

การติดต่อสื่อสาร	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร	0.304**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร	0.541**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการพบปะ สนทนา กับพนักงานคนอื่น	0.358**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องลีน ที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียม หรือแนะนำเพิ่มเติมให้	0.370**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น	0.388**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.491**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการ

ร่วมติดตามและประเมินผล โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.491 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารจากการฝึกอบรมภายในธนาคาร การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรม

ประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.304, 0.541, 0.358, 0.370 และ 0.388 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร จากการฝึกอบรมภายในธนาคาร จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น จากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับลีนที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ และจากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

H_0 : ทศนคติของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

H_1 : ทศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ทศนคติส่วนของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

H_0 : ทศนคติส่วนของความรู้สึกของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

H_1 : ทศนคติส่วนของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของความรู้สึก			
1. ท่านรู้สึกว่าการก่อกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็น การลดงานให้กับท่าน	0.426**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน	0.452**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิด แบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.530**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	0.448**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่า การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์	0.375**	0.000	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกว่า การปฏิบัติงานของท่านมีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	0.309**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.528**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดส่วนของความรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.528 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทักษะคิดส่วนของความรู้สึกโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่า การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่า การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.426, 0.452, 0.530, 0.448, 0.375 และ 0.309 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทักษะคิดส่วนของความรู้สึกในเรื่องกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน การเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน ความภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่ดีเพิ่มมากขึ้นทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ทศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

H_0 : ทศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

H_1 : ทศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

ทศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของสติและเหตุผล			
7. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง	0.466 **	0.000	ปานกลาง
8. ท่านเชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้	0.336**	0.000	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่าแนวคิดแบบลีน เป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร	0.442**	0.000	ปานกลาง
10. ท่านเชื่อว่าแนวคิดแบบลีน สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด	0.414**	0.000	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน	0.450**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 32 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
12. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่ม มากขึ้น	0.323**	0.000	ปานกลาง
13. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด	0.373**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.525**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.525 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่าพนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.466, 0.336, 0.442, 0.414, 0.450, 0.323 และ 0.373 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในเรื่องการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ แนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร แนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

H_0 : ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

H_1 : ทศนคติของพนักงานส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด

ทศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของพฤติกรรม			
14. ท่านได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน	0.495**	0.000	ปานกลาง
15. ท่านปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ	0.471**	0.000	ปานกลาง
16. ท่านชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเสียเปล่ากิจกรรม 5ส และ Process mapping	0.461**	0.000	ปานกลาง
17. ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล	0.468**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 33 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
18. ท่านเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.418**	0.000	ปานกลาง
19. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	0.464**	0.000	ปานกลาง
20. ท่านสนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส	0.488**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.562**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.562 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน สนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน สนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.495, 0.471, 0.461, 0.468, 0.418, 0.464 และ 0.488 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในเรื่องการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping การที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน และสนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส ที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

H_0 : ทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

H_1 : ทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

ทศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของความรู้สึกรู้สึก			
1. ท่านรู้สึกว่าการกระทำหรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับท่าน	0.350**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน	0.389**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.464**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	0.396**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่า การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์	0.336**	0.000	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกว่า การปฏิบัติงานของท่านมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.317**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.468**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.468 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.350, 0.389, 0.464, 0.396, 0.336 และ 0.317 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปใน

ทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของความรู้สึก ในเรื่องกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน การเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน ความภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

H_0 : ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

H_1 : ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของสถิติและเหตุผล			
7. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง	0.452**	0.000	ปานกลาง
8. ท่านเชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้	0.367**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 35 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
9. ท่านคิดว่าแนวคิดแบบลีน เป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร	0.430**	0.000	ปานกลาง
10. ท่านเชื่อว่าแนวคิดแบบลีน สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด	0.376**	0.000	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน	0.389**	0.000	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น	0.297**	0.000	ต่ำ
13. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในในตลาด	0.345**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.497**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการ

เครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.497 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดย พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.452, 0.367, 0.430, 0.376, 0.389 และ 0.345

ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลในเรื่องการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ แนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร แนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กร ไม่ว่าจะขนาดใด การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน และการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งชั้นในตลาด ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

และพนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.297 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลในเรื่องการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.6 ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

H_0 : ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

H_1 : ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ภารกิจของธนาคารด้านการร่วมศึกษา

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของพฤติกรรม			
14. ท่านได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน	0.503**	0.000	ปานกลาง
15. ท่านปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ	0.398**	0.000	ปานกลาง
16. ท่านชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเสียเปล่ากิจกรรม 5ส และ Process mapping	0.423**	0.000	ปานกลาง
17. ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล	0.415**	0.000	ปานกลาง
18. ท่านเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.359**	0.000	ปานกลาง
19. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	0.389**	0.000	ปานกลาง
20. ท่านสนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส	0.483**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.511**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.511 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน สนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน สนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรม

และเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.503, 0.398, 0.423, 0.415, 0.359, 0.389 และ 0.483 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในเรื่องการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping การที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน และสนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส ที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.7 ทัศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

H_0 : ทัศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

H_1 : ทัศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของคุณรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของความรู้สึก			
1. ท่านรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็น การลดงานให้กับท่าน	0.340**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน	0.380**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิด แบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.453**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	0.434**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่า การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์	0.300**	0.000	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกว่า การปฏิบัติงานของท่านมีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	0.281 **	0.000	ต่ำ
รวม	0.455**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของคุณรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของคุณรู้สึกรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ

ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดส่วนของความรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.455 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของความรู้สึกโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่าการทำงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่าการทำงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน และรู้สึกว่าการทำงานมีมาตรฐาน และไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.340, 0.380, 0.453, 0.434 และ 0.300 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของความรู้สึกในเรื่องกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน การเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน ความภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน

การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

และรู้สึว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.281 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของความรู้สึก ในเรื่องการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.8 ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

H_0 : ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

H_1 : ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติภารกิจของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของสถิติและเหตุผล			
7. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง	0.361**	0.000	ปานกลาง
8. ท่านเชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้	0.340**	0.000	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่าแนวคิดแบบลีน เป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร	0.399**	0.000	ปานกลาง
10. ท่านเชื่อว่าแนวคิดแบบลีน สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด	0.357**	0.000	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน	0.403**	0.000	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น	0.243**	0.000	ต่ำ
13. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในในตลาด	0.303**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.452**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติภารกิจของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์

อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.452 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบสิ้นเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบสิ้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบสิ้นเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบสิ้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดย

พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งชั้นในตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.361, 0.340, 0.399, 0.357, 0.403 และ 0.303 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลในเรื่อง การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ แนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร แนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน และการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งชั้นในตลาด ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

และพนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.243 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลในเรื่องการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.9 ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

H_0 : ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

H_1 : ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน

ทศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของพฤติกรรม			
14. ท่านได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน	0.495**	0.000	ปานกลาง
15. ท่านปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ	0.364**	0.000	ปานกลาง
16. ท่านชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเสียเปล่ากิจกรรม 5ส และ Process mapping	0.429**	0.000	ปานกลาง
17. ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล	0.437**	0.000	ปานกลาง
18. ท่านเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.365**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 39 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
19. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำ กิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบสิ้น	0.330**	0.000	ปานกลาง
20. ท่านสนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้น กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส	0.431**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.491**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.491 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้นด้วยความเต็มใจ ขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่

เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน สนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน สนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.495, 0.364, 0.429, 0.437, 0.365, 0.330 และ 0.431 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในเรื่องการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping การที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน และสนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส ที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.10 ทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

H_0 : ทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

H_1 : ทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

ทศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของความรู้สึกรู้สึก			
1. ท่านรู้สึกว่าการก่อกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็น การลดงานให้กับท่าน	0.353**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน	0.442**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิด แบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.520**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	0.451**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่า การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์	0.333**	0.000	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกว่า การปฏิบัติงานของท่านมีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	0.327**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.503**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.503 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนหนึ่งของความรู้สึกโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.353, 0.442, 0.520, 0.451, 0.333 และ 0.327 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทาง

เดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของความรู้สึกในเรื่องกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบสิ้นเป็นการลดงานให้กับพนักงาน การเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบสิ้น ความภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบสิ้น การนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.11 ทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

H_0 : ทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

H_1 : ทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของสติและเหตุผล			
7. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง	0.407**	0.000	ปานกลาง
8. ท่านเชื่อว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้	0.318**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 41 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
9. ท่านคิดว่าแนวคิดแบบลีน เป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร	0.470**	0.000	ปานกลาง
10. ท่านเชื่อว่าแนวคิดแบบลีน สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด	0.402**	0.000	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน	0.437**	0.000	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น	0.312**	0.000	ปานกลาง
13. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในในตลาด	0.320**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.499**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการ

เครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.499 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.407, 0.318, 0.470, 0.402, 0.437, 0.312 และ 0.320 ตามลำดับ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในเรื่องการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ แนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร แนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ

เวลาการปฏิบัติงาน การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.12 ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมปฏิบัติ

H_0 : ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

H_1 : ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ

ทศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของพฤติกรรม			
14. ท่านได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน	0.523**	0.000	ปานกลาง
15. ท่านปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ	0.405**	0.000	ปานกลาง
16. ท่านชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเสียเปล่ากิจกรรม 5ส และ Process mapping	0.446**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 42 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
17. ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล	0.493**	0.000	ปานกลาง
18. ท่านเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.413**	0.000	ปานกลาง
19. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	0.418**	0.000	ปานกลาง
20. ท่านสนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส	0.426**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.538**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.538 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปาน

กลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน สนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน สนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.523, 0.405, 0.446, 0.493, 0.413, 0.418 และ 0.426 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในเรื่องการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping การที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน และสนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping

หรือ 5ส ที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.13 ทศนคติส่วนของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

H_0 : ทศนคติส่วนของความรู้สึกของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

H_1 : ทศนคติส่วนของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติส่วนของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ทศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของความรู้สึก			
1. ท่านรู้สึกว่าการฝึกอบรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับท่าน	0.296**	0.000	ต่ำ
2. ท่านรู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน	0.375**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.431**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	0.370**	0.000	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่า การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์	0.282**	0.000	ต่ำ

ตาราง 43 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
6. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของท่านมีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	0.299**	0.000	ต่ำ
รวม	0.426**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของคุณรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของคุณรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของคุณรู้สึกในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.426 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของคุณรู้สึกโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่า

การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือ เครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงาน รู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน และรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.375, 0.431, 0.370 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของความรู้สึก ในเรื่องการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน ความภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน และความเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบ ลีนที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

และพนักงานรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.296, 0.282, 0.299 และ ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของความรู้สึกในเรื่องกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.14 ทศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

H_0 : ทศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

H_1 : ทศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติส่วนของสติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ทศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของสติและเหตุผล			
7. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง	0.425**	0.000	ปานกลาง
8. ท่านเชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้	0.312**	0.000	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่าแนวคิดแบบลีน เป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร	0.376**	0.000	ปานกลาง
10. ท่านเชื่อว่าแนวคิดแบบลีน สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด	0.380**	0.000	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน	0.318**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 44 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
12. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่ม มากขึ้น	0.264**	0.000	ต่ำ
13. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด	0.310**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.446**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.446 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบสิ้นเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบสิ้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่าพนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบสิ้นเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบสิ้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง เชื่อว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ คิดว่าแนวคิดแบบสิ้นเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร เชื่อว่าแนวคิดแบบสิ้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน และคิดว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.425, 0.312, 0.376, 0.380, 0.318 และ 0.310 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าเมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลในเรื่องการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่ายเมื่อนำไปปฏิบัติจริง การนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้ แนวคิดแบบสิ้นเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร แนวคิดแบบสิ้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กร

ไม่ว่าจะขนาดใด การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน และการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งชั้นในตลาด ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

และพนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.264 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลในเรื่องการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้นที่ดีเพิ่มมากขึ้นทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.15 ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

H_0 : ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

H_1 : ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ส่วนของพฤติกรรม			
14. ท่านได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน	0.449**	0.000	ปานกลาง
15. ท่านปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ	0.285**	0.000	ต่ำ
16. ท่านชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเสียเปล่ากิจกรรม 5ส และ Process mapping	0.365**	0.000	ปานกลาง
17. ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล	0.394**	0.000	ปานกลาง
18. ท่านเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.299**	0.000	ต่ำ
19. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน	0.277**	0.000	ต่ำ
20. ท่านสนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส	0.377**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.421**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล โดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พบว่าทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.421 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน สนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า พนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารใน

การทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบสิ้น สนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้น กิจกรรม และเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานได้นำหลักการของแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping เห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้ นโยบายสัมฤทธิ์ผล สนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้น กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.449 0.365 0.394 และ 0.377 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในเรื่องการนำหลักการของแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ขึ้นชอกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความสูญเสียเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process Mapping การที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้ นโยบายสัมฤทธิ์ผล และสนใจที่หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบสิ้น กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส ที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

และพนักงานปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้นด้วยความเต็มใจ เห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบสิ้น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.285, 0.299 และ 0.277 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมในเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้นด้วยความเต็มใจ การนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบสิ้น ที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

ตอนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 46 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน		
1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน	Independent t-test	
ด้านการร่วมคิด		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมศึกษา		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมวางแผน		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมปฏิบัติ		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน	One Way ANOVA F-test	
ด้านการร่วมคิด		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมศึกษา		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมวางแผน		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมปฏิบัติ		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล		ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 46 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
1.3 สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการ เครดิตของธนาคารแตกต่างกัน	Independent t-test	
ด้านการร่วมคิด		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมศึกษา		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมวางแผน		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมปฏิบัติ		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการ เครดิตของธนาคารแตกต่างกัน	Independent t-test	
ด้านการร่วมคิด		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมศึกษา		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมวางแผน		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมปฏิบัติ		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล		ยอมรับสมมติฐาน
1.5 ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร ที่แตกต่างกัน มีการ มีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งาน ด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน	One Way ANOVA F-test	
ด้านการร่วมคิด		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมศึกษา		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมวางแผน		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมปฏิบัติ		ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล		ไม่ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 46 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการ	One Way ANOVA	
เครดิตของธนาคารแตกต่างกัน	F-test	
ด้านการร่วมคิด		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมศึกษา		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมวางแผน		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมปฏิบัติ		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล		ยอมรับสมมติฐาน
2. การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการ	Pearson Correlation	
เครดิตของธนาคาร		
2.1 ด้านการร่วมคิด		ยอมรับสมมติฐาน
2.2 ด้านการร่วมศึกษา		ยอมรับสมมติฐาน
2.3 ด้านการร่วมวางแผน		ยอมรับสมมติฐาน
2.4 ด้านการร่วมปฏิบัติ		ยอมรับสมมติฐาน
2.5 ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล		ยอมรับสมมติฐาน
3. ทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการ	Pearson Correlation	
เครดิตของธนาคาร		
3.1 ด้านการร่วมคิด		
- ส่วนของความรู้สึกร่วม		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของสติและเหตุผล		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของพฤติกรรม		ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 46 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
3.2 ด้านการร่วมศึกษา		
- ส่วนของความรู้สึกรัก		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของสติและเหตุผล		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของพฤติกรรม		ยอมรับสมมติฐาน
3.3 ด้านการร่วมวางแผน		
- ส่วนของความรู้สึกรัก		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของสติและเหตุผล		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของพฤติกรรม		ยอมรับสมมติฐาน
3.4 ด้านการร่วมปฏิบัติ		
- ส่วนของความรู้สึกรัก		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของสติและเหตุผล		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของพฤติกรรม		ยอมรับสมมติฐาน
3.5 ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล		
- ส่วนของความรู้สึกรัก		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของสติและเหตุผล		ยอมรับสมมติฐาน
- ส่วนของพฤติกรรม		ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย สำหรับผลการศึกษาวิจัยที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับธนาคารสำหรับการพัฒนา และปรับปรุงวิธีการดำเนินการเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้กับกระบวนการด้านเครดิตของธนาคารกสิกรไทย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกับการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด และนำไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน รวมถึงแนวทางในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิต ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน แล้วนำไปเป็นแนวทางในการสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตมากขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน
2. การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร
3. ทักษะคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ จำนวนพนักงานทั้งหมด 306 คน (ที่มา: งานบริหารทรัพยากรปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย. มิถุนายน 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร จากสูตร Taro Yamane ในการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่าง 174 ตัวอย่าง และเพิ่มจำนวนตัวอย่างประมาณ 10 % ของขนาดตัวอย่าง รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 190 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างชั้นภูมิ แบบกำหนดสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละส่วนงานของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต

ขั้นที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละส่วนงานที่กำหนดไว้ในข้อ 1 จนครบ 190 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ครอบคลุมตามโครงสร้างของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุดจำนวน 6 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุในแต่ละอันตรภาคชั้นอยู่ช่วงละ 10 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร ในแต่ละอันตรภาคชั้นอยู่ช่วงละ 10 ปี

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยมีช่วงห่างกันในแต่ละอันตรภาคชั้นอยู่ช่วงละ 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดด้านการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำนวน 5 ข้อ ให้คะแนนแบบ Likert (Summary Rating Method: The Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดด้านทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำนวน 20 ข้อ ให้คะแนนแบบ Likert (Summary Rating Method: The Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำนวน 20 ข้อ ให้คะแนนแบบ Likert (Summary Rating Method: The Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน 5 ระดับ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถาม ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย โดยสร้างเป็นแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการ เครดิตของธนาคาร

ส่วนที่ 3 ทศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการ เครดิตของธนาคาร

ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้าน ปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ เสนอแนะ และ แก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและมีความเหมาะสมของเนื้อหาจากนั้น นำมาปรึกษากับอาจารย์คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงให้ชัดเจนก่อนนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรครอนบาคอัลฟา (Cronbach's alpha) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับ ความคงที่ของแบบสอบถาม มีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ โดยค่าที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 แสดงว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือสูง และสามารถนำไปใช้ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา: 2546) ซึ่งแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's alpha ดังนี้

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของ ธนาคาร ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8126

ปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิต ของธนาคาร

- ส่วนของความรู้สึกรู้สึก ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8393

- ส่วนของสติและเหตุผล ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.7556

- ส่วนของพฤติกรรม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8792

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการ
เครดิตของธนาคาร

- ด้านการร่วมคิด ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8396
- ด้านการร่วมศึกษา ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.8739
- ด้านการร่วมวางแผน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.9161
- ด้านการร่วมปฏิบัติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.7991
- ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ

0.8808

นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่างและหาความเชื่อมั่นแล้วมาเพื่อดำเนินการเก็บ
กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการ
นำแนวคิดแบบสิ้น ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า
ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
190 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้
ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมา
จัดทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ
แบบสอบถามเพื่อแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องมาลง
รหัสตามที่กำหนดไว้สำหรับประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามฉบับที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายคุณลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ส่วนที่ 3 ทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร และส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ส่วนที่ 3 ทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร และส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยอาศัยแบบสอบถาม มาวิเคราะห์สถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ได้แก่

1. สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2. สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: F-Test) โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบ

สมมติฐานข้อที่ 2 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร และสมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลจากการศึกษาวิจัยพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม 190 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ตามลำดับ

มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 อายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ตามลำดับ

มีระดับการศึกษาระดับสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6

มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 1 – 10 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานในองค์กร 21 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีประสบการณ์การทำงานในองค์กร 11 – 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคาร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารในระดับปานกลาง คือ จากการฝึกอบรมภายในธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น จากการพบปะ สนทนากับพนักงานคนอื่น จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร และจากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องลีน ที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07, 2.87, 2.82, 2.79 และ 2.54 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านทัศนคติของพนักงานต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทัศนคติส่วนของความรู้สึ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติส่วนของความรู้สึ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อทัศนคติส่วนของความรู้สึอยู่ในระดับดี คือ พนักงานรู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ รู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน รู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่ากิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีนเป็นการลดงานให้กับพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.90, 3.84, 3.82, 3.74 และ 3.56 ตามลำดับ

ทัศนคติส่วนของสติและเหตุผล

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ ส่วนของสติและเหตุผลโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลอยู่ในระดับดี คือ พนักงานคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน คิดว่าแนวคิดแบบลีนเป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการ

ปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น เชื่อว่าแนวคิดแบบลีนสามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะขนาดใด คิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งขันในตลาด และคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานมีกระบวนการที่เข้าใจง่าย เมื่อนำไปปฏิบัติจริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.79, 3.75, 3.74, 3.70 และ 3.64 ตามลำดับ รองลงมา พนักงานมีความคิดเห็นต่อทัศนคติ ส่วนของสถิติและเหตุผล อยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานเชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ทัศนคติส่วนของพฤติกรรม

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติส่วนของพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อทัศนคติ ส่วนของพฤติกรรม อยู่ในระดับดี คือ พนักงานเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีนเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ ชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเสีย กิจกรรม 5ส และ Process Mapping ได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน และสนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process mapping หรือ 5 ส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.91, 3.88, 3.85, 3.84, 3.74 และ 3.72 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการร่วมคิด

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วม ด้านการร่วมคิด อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดกิจกรรมตามหลักการของแนวคิดแบบลีน เช่น กิจกรรม 5 ส การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และ

สาเหตุของปัญหาที่ทำให้กระบวนการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน และการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักของแนวคิดแบบลีน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08, 3.07, 2.99 และ 2.95 ตามลำดับ

ด้านการร่วมศึกษา

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมด้านการร่วมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา รวมถึงความต้องการเพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในการแสวงหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน การมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการจัดกิจกรรม รวมถึงการแก้ไขปัญหา และวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดจากการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน และการมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) และวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดจากอุปสรรคในการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05, 2.93, 2.84 และ 2.81 ตามลำดับ

ด้านการร่วมวางแผน

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พบว่า การมีส่วนร่วมเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิต การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงาน ในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิต การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน ขอบเขตของการดำเนินงาน และการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิต การมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามหลักการของแนวคิดแบบลีนโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85, 2.84, 2.83 และ 2.83 ตามลำดับ

ด้านการร่วมปฏิบัติ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วม ด้านการร่วมปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติงาน และร่วมกิจกรรมตามหลักการของแนวคิดแบบลีน การมีส่วนร่วมในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมากำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกระบวนการ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน และการมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้และให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07, 2.97, 2.91 และ 2.76 ตามลำดับ

ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมด้านการร่วมติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องถึงผลการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ การมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน การมีส่วนร่วมในการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนอย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนในหน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84, 2.80, 2.72 และ 2.72 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน จากสมมติฐานหลักสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test สรุปได้ว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร ต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบ
 สีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร
 โดยใช้สถิติ One Way ANOVA สรุปได้ว่า

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของ
 พนักงานในการนำแนวคิดแบบสีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ไม่
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของ
 พนักงานในการนำแนวคิดแบบสีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา
 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของ
 พนักงานในการนำแนวคิดแบบสีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน
 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของ
 พนักงานในการนำแนวคิดแบบสีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ
 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของ
 พนักงานในการนำแนวคิดแบบสีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตาม
 และประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
 ที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของ
 พนักงานในการนำแนวคิดแบบสีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบ
 สีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One
 Way ANOVA สรุปได้ว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำ
 แนวคิดแบบสีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด แตกต่างกัน อย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร โดยใช้สถิติ Pearson Correlation สรุปได้ว่า

สมมติฐานข้อที่ 2.1 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.499 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อมีการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.486 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

หมายความว่า เมื่อมีการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.3 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.483 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อมีการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.4 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.517 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อมีการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.5 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.491 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อมีการติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวมมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร โดยใช้สถิติ Pearson Correlation สรุปได้ว่า

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร ด้านการร่วมคิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.528 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทศนคติส่วนของความรู้สึกรู้สึกโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ทศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.525 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.562 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทศนคติส่วนของพฤติกรรมโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ทศนคติส่วนบุคคลของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.468 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนบุคคลของความรู้สึกโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ทศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.497 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.6 ทักษะคิดส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.511 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทักษะคิดส่วนของพฤติกรรมโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.7 ทศนคติส่วนบุคคลของความรู้สึกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.455 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนบุคคลของความรู้สึกโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.8 ทักษะคิดส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.452 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทักษะคิดส่วนของสถิติและเหตุผลโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.9 ทศนคติส่วนของพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.491 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของพฤติกรรมโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.10 ทักษะคิดส่วนของความรู้สึกรักของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.503 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทักษะคิดส่วนของความรู้สึกรักโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้งานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.11 ทศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.499 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติส่วนของสถิติและเหตุผลโดยรวมที่ดีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารแตกต่างกัน

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ และด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากธนาคารกสิกรไทย ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารกสิกรไทยได้กำหนดนโยบายในการดำเนินงานให้ฝ่ายปฏิบัติการเครดิตนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยธนาคารได้ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงพนักงานระดับล่าง เข้ามามีส่วนร่วมในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิต โดยไม่จำกัดเพศ จึงทำให้เพศไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ และด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลมากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี ซึ่งทำงานกับธนาคารมาเป็นระยะเวลาานาน จึงต้องการความมั่นคงในหน้าที่

การทำงาน ไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน และต้องการทำงานอยู่ในองค์กรที่มีความมั่นคง ทำให้พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี เข้ามามีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตด้านการร่วมติดตามและประเมินผลมากที่สุด เพราะเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลจากการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักการแนวคิดแบบลีน ให้เป็นไปตามนโยบายที่ธนาคารกำหนดอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ธนาคารมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น สามารถแข่งขันและก้าวสู่ความเป็นผู้นำทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริยณุช ขอบธรรม (2551) ที่ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมและการยอมรับของพนักงานต่อระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ERP-SAP กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายการเงิน สำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมและการยอมรับของพนักงานต่อระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ERP-SAP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และพบว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน และด้านการร่วมปฏิบัติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร เป็นนโยบายที่ธนาคารกำหนดไว้ และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงพนักงานระดับล่างเข้ามามีส่วนร่วม โดยไม่จำกัดอายุ จึงทำให้อายุไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน และด้านการร่วมปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีชัย ถิ่นฐานทรัพย์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานกิจกรรมควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สถานภาพสมรสกับการทำงาน ซึ่งกล่าวว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราการออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เข้า

มามีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมปฏิบัติมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีสถานภาพ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

และพบว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร เป็นนโยบายที่ธนาคารกำหนดไว้ และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงพนักงานระดับล่างเข้ามามีส่วนร่วม โดยไม่จำกัดสถานภาพสมรส จึงทำให้สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณุญ ฉิมพลี (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท ที.ราด (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในนโยบายการเพิ่มผลผลิต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการร่วมติดตามและประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จะสามารถทำความเข้าใจในหลักการของแนวคิดแบบลิ้น และแนวทางในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารได้ดีกว่าพนักงานระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี เพราะว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป อาจเห็นถึงผลประโยชน์ที่จะส่งผลกับตัวพนักงาน จากการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตตามนโยบายที่ธนาคารกำหนด ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น สามารถแข่งขันและก้าวสู่ความเป็นผู้นำทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งผลให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป เข้ามามีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลิ้นมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล มากกว่าพนักงานระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิจ ทองเฒ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมและการยอมรับของพนักงานประจำที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานธุรกิจน้ำมัน: บริษัท

ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด เขตลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีส่วนร่วมและการยอมรับต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานธุรกิจน้ำมันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกลีกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ และด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารเป็นนโยบายที่ธนาคารกำหนดไว้ และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงพนักงานระดับล่างเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งมีการสื่อความให้กับพนักงานทุกระดับรับทราบในช่วง 3 – 4 ปีที่ผ่านมา จึงทำให้พนักงานทุกคนได้รับทราบนโยบายในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ในระยะเวลาเท่าๆ กัน ประสบการณ์ทำงานในองค์กร จึงไม่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ และด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประทีป นาคอ่อน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาหาความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อระบบการบำรุงรักษาที่ผลที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) บนแท่นก๊าซธรรมชาติ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในระบบการบำรุงรักษาที่ผลที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) เสถียรหลักความปลอดภัย สุขภาพสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกลีกรไทย ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมวางแผน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารมากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าจะเป็นกลุ่มพนักงานที่ทำงานกับธนาคารเป็นระยะเวลานาน ต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน และต้องการทำงานอยู่ในองค์กรที่มีความมั่นคง ซึ่งจะสามารถทำความเข้าใจในแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารได้ดีกว่า เพราะเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมศึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ และร่วมติดตามและประเมินผล จากการปฏิบัติงาน

ตามหลักการแนวคิดแบบลีน ให้เป็นไปตามนโยบายที่ธนาคารกำหนดอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ธนาคารมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น สามารถแข่งขันและก้าวสู่ความเป็นผู้นำทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน จึงทำให้พนักงานที่มีพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป เข้ามามีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผลมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา ไมตรีสรสันธ์ (2546) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน มาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากผลการวิจัยพบว่า

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากธนาคารกสิกรไทย ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายในการดำเนินงานให้ฝ่ายปฏิบัติการเครดิตนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการดำเนินการต่างๆ จึงจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารในการรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารให้กับพนักงานทุกระดับ ดังนั้น หากพนักงานได้รับการติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารเพิ่มมากขึ้น และทำให้ธนาคารบรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยา ยศศร (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านการร่วมคิด

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากการติดต่อสื่อสารทำหน้าที่ในการรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร เกี่ยวกับการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดกิจกรรมตามหลักการของแนวคิดลีน กระบวนการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ สาเหตุของปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักของแนวคิดแบบลีน ไปยังพนักงานทุกระดับ ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิเรก เพ็ชรรัตน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ทีซีแอล ทอมสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านการร่วมศึกษา

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากการติดต่อสื่อสารทำหน้าที่ในการรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร เกี่ยวกับการค้นหารูปแบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา รวมถึงความต้องการเพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การแสวงหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน การค้นหารูปแบบการจัดกิจกรรม รวมถึงการแก้ไขปัญหา และวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดจากการจัดกิจกรรมต่างๆ การค้นหารูปแบบการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) และวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดจากอุปสรรคในการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน ไปยังพนักงานทุกระดับ ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิเรก เพ็ชรรัตน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการ

ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ทีซีแอล ทอมสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านการร่วมวางแผน

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากการติดต่อสื่อสารทำหน้าที่ในการรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร เกี่ยวกับการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิต การกำหนดนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงานในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิต การกำหนดแผนงาน ขอบเขตของการดำเนินงาน และการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิต และการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน ไปยังพนักงานทุกระดับ ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิเรก เพ็ชรรัตน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ทีซีแอล ทอมสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านการร่วมปฏิบัติ

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากการติดต่อสื่อสารทำหน้าที่ในการรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร เกี่ยวกับการลงมือปฏิบัติงาน และร่วมกิจกรรมตามหลักการของแนวคิดแบบลีน การนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมากำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

กระบวนการ การปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ความรู้และให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน ไปยังพนักงานทุกระดับ ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิเรก เพ็ชรรัตน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ทีซีแอล ทอมสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากการติดต่อสื่อสารทำหน้าที่ในการรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร เกี่ยวกับการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องถึงผลการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ การตอบคำถามหรือให้ข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน การติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน และการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ไปยังพนักงานทุกระดับ ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิเรก เพ็ชรรัตน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ทีซีแอล ทอมสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการวิจัยพบว่า

ทศนคติของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประสงค์ ปราณีตพลกรัง (2543) ที่กล่าวว่า ทศนคติคือการแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์ ทศนคติเกี่ยวกับงาน (Job Satisfaction) ทศนคติจะมีผลกระทบต่อการทำงาน และองค์การโดยรวม คนที่มีทศนคติในแง่บวกมักจะเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีเด่นที่มีทศนคติในแง่ลบ มักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า ดังนั้น ทศนคติเกี่ยวกับการงานและระดับความพึงพอใจของงานจึงเป็นเสมือนปรอทวัดระดับขวัญและกำลังใจของพนักงานตลอดจนความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้ทศนคติของพนักงานจะก่อตัวเกิดขึ้น และเปลี่ยนแปลงไป จากปัจจัยต่างๆ เช่น การจูงใจทางร่างกาย ข่าวสาร ข้อมูล การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม ประสบการณ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์และมีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงานในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ แก้วทอง (2544) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความรู้ ทศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม : กรณีศึกษาบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าทศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

ด้านการร่วมคิด

ทศนคติส่วนของความรู้สึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมคิดโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชิตติยา สุวรรณชฎ (2537) ที่กล่าวว่า ทศนคติของพนักงานในส่วนของความรู้สึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นความรู้สึกที่ชอบไม่ชอบ การใช้เหตุใช้ผลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง และการพิจารณาของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ที่พร้อมจะมีปฏิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ดังนั้น ทศนคติของพนักงานจึงส่งผลต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมของพนักงานในการค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหาที่ให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ การ

ปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้น และอุปสรรคต่อการจัดกิจกรรม การจัดทำเครื่องมือตามหลักการแนวคิดแบบสิ้น

ด้านการร่วมศึกษา

ทัศนคติส่วนของผู้รู้ลึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทิตติยา สุวรรณชฎ (2537) ที่กล่าวว่า ทัศนคติของพนักงานในส่วนของผู้รู้ลึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นความรู้สึกที่ชอบไม่ชอบ การใช้เหตุใช้ผลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง และการพิจารณาของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ดังนั้น ทัศนคติของพนักงานจึงส่งผลต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมของพนักงานในการแสวงหาข้อมูล การค้นหารูปแบบ และการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมต่างๆ การจัดทำเครื่องมือตามหลักการของแนวคิดแบบสิ้น

สำหรับทัศนคติส่วนของผู้รู้ลึกและเหตุผลเกี่ยวกับการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารด้านการร่วมศึกษาในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการเครดิตไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าภายนอกโดยตรง พนักงานจึงอาจไม่แน่ใจว่าการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยา ยศศร (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าทัศนคติเกี่ยวกับ CCM มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการ แบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ด้านการร่วมวางแผน

ทัศนคติส่วนของผู้รู้ลึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผนโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทิตติยา สุวรรณชฎ (2537)

ที่กล่าวว่า ทักษะคติของพนักงานในส่วนของการรับรู้ถึง ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นความรู้สึกที่ชอบไม่ชอบ การใช้เหตุใช้ผลในการ จำแนกแยกแยะความแตกต่าง และการพิจารณาของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ดังนั้นทักษะคติของพนักงานจึงส่งผลต่อ การเข้าไปมีส่วนร่วมของพนักงานในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนงาน ขอบเขตการดำเนินงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และร่วมเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรม และ โครงการต่างๆ ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน

ทักษะคติส่วนของการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานมีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วม วางแผน ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานอยู่ ในระหว่างการปรับตัวเพื่อปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน และไม่ทราบเป้าหมายที่ชัดเจน จึงยังรู้สึกว่าการ ปฏิบัติงานจะมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยา ยศศร (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ทักษะคติเกี่ยวกับ CCM มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการ แบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ทักษะคติส่วนของสติและเหตุผลเกี่ยวกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของ พนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมวางแผน ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าภายนอกโดยตรง พนักงานจึงอาจไม่แน่ใจว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการ ปฏิบัติงานจะทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ นันทิยา ยศศร (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการ แบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ทักษะคติเกี่ยวกับ CCM มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการ แบบจำลองวุฒิภาวะ ความสามารถ (CCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน ระดับต่ำ

ด้านการร่วมปฏิบัติ

ทัศนคติส่วนของความรูสึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการ เครดิตของธนาคารด้านการร่วมปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทิตติยา สุวรรณชฎ (2537) ที่กล่าวว่า ทัศนคติของพนักงานในส่วนของความรูสึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นความรู้สึกที่ชอบไม่ชอบ การใช้เหตุใช้ผลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง และการพิจารณาของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ดังนั้น ทัศนคติของพนักงานจึงส่งผลต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมากำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การลงมือปฏิบัติงาน และร่วมกิจกรรม เผยแพร่ความรู้และให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน

ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ทัศนคติส่วนของความรูสึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการ เครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผลโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทิตติยา สุวรรณชฎ (2537) ที่กล่าวว่า ทัศนคติของพนักงานในส่วนของความรูสึก ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นความรู้สึกที่ชอบไม่ชอบ การใช้เหตุใช้ผลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง และการพิจารณาของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ดังนั้นทัศนคติของพนักงานจึงส่งผลต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมของพนักงานในการร่วมพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การตอบคำถามหรือให้ข้อมูล การติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน การร่วมรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนอย่างต่อเนื่อง

ทัศนคติส่วนของความรูสึกเกี่ยวกับ กิจกรรมหรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีน เป็นการลดงานให้กับพนักงาน การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ การปฏิบัติงานของพนักงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานอยู่ในระหว่างการปรับตัวเพื่อ

ปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน และไม่ทราบเป้าหมายที่ชัดเจน จึงยังรู้สึกว่าการปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีนจะเป็นการลดงานให้กับพนักงาน ไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และการปฏิบัติงานจะมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยา ยศศร (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ทักษะคติเกี่ยวกับ CCM มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการ แบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ทัศนคติส่วนของสติและเหตุผลเกี่ยวกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการเครดิตไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าภายนอกโดยตรง จึงไม่แน่ใจว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยา ยศศร (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ทักษะคติเกี่ยวกับ CCM มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการ แบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ทัศนคติส่วนของพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ การเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน และความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ แนวคิดแบบลีน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานอยู่ในระยะเริ่มต้นในการมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ และให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยา ยศศร (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการแบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ทักษะคติเกี่ยวกับ CCM มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการ แบบจำลองวุฒิภาวะความสามารถ (CCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. ธนาคารกสิกรไทย ควรมีการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการร่วมคิด ร่วมศึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมติดตามและประเมินผล ในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิต เพื่อปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทั้งในด้านต้นทุน คุณภาพและมาตรฐาน กระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ธนาคารควรมีการชี้แจงเป้าหมาย ความคาดหวัง และความสำเร็จของการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานรับรู้และเข้าใจ และรู้ทิศทางในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิต และมีความตั้งใจส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน และควรมีการนำเรื่องการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาเป็นตัวชี้วัด ในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ ให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตเพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากการศึกษา พบว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ มีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง

2. ธนาคารกสิกรไทย ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมพบปะ สนทนากับเพื่อนพนักงานภายในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น โดยจัดให้มีการประชุมเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาสเพื่อสรุปและประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีนอย่างต่อเนื่อง โดยมอบหมายหน้าที่ให้กับกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการจัดการประชุม การตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน รวมถึงช่วยกระตุ้นให้พนักงานในกลุ่มอายุอื่นๆ รับทราบถึงประโยชน์ที่พนักงานและธนาคารจะได้รับจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ซึ่งจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากการศึกษา พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการ

เครดิตด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตด้านการร่วมติดตามและประเมินผลมากที่สุด

3. ธนาคารกสิกรไทย ควรให้การสนับสนุนและจูงใจให้พนักงานกลุ่มที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความรับผิดชอบและเห็นคุณค่าจากการนำแนวคิดแบบลีนไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายหรือเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่พนักงานรับผิดชอบมากขึ้น โดยมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีนและแนวทางการปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีนให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถและทักษะในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตให้ประสบความสำเร็จ และควรมีการจัดกิจกรรมการยกย่องชมเชยให้กับพนักงานที่สามารถทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเห็นถึงประโยชน์ และคุณค่าที่ได้รับจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ซึ่งจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากการศึกษา พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมปฏิบัติ แตกต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ธนาคารกสิกรไทย ควรส่งเสริมให้พนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน แนวทางในการนำแนวคิดแบบลีนไปใช้ในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ของพนักงานและผลประโยชน์ที่ธนาคารและพนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีนเพิ่มมากขึ้น โดยจัดให้มีการฝึกอบรม การให้ความรู้ผ่านกิจกรรมประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการที่จะทำให้การปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีนประสบผลสำเร็จ ส่งผลให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

เนื่องจากการศึกษา พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติการเครดิตด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ และด้านการร่วมติดตามและประเมินผล แตกต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

5. ธนาคารกสิกรไทย ควรมีการจัดทำตัวชี้วัดผลงาน ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร เพื่อนำไปพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ในเรื่องผลตอบแทนของพนักงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน การให้โบนัส และควรสื่อความให้กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย รับทราบถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี จากการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากการศึกษา พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติ และด้านการร่วมติดตามและประเมินผลแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมศึกษา ด้านการร่วมปฏิบัติ ด้านการร่วมวางแผน และด้านการร่วมติดตามและประเมินผลมากที่สุด

6. ธนาคารกสิกรไทย ควรมีการติดต่อสื่อสารหลายรูปแบบผสมผสานกันระหว่างทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ มีการเพิ่มจำนวนการติดต่อสื่อสารในเรื่องข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน แนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารให้มากขึ้น และมีการกำหนดแผนงานในการฝึกอบรม การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่สิ่งพิมพ์ภายในธนาคารอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง มีการสนับสนุนให้พนักงานมีการพบปะ สนทนากับเพื่อนพนักงานในกลุ่มย่อยมากขึ้น เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข่าวสาร รวมทั้งควรมีการจัดเตรียมหรือแนะนำหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องลีนที่น่าสนใจให้กับพนักงานในหลายๆ ช่องทาง เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่าน E-mail และเสียงตามสาย ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น เป็นต้น เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน แนวทางในการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แนวคิดแบบลีนกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากการศึกษา พบว่า การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

7. ธนาคารกรสิกรไทย ควรให้ความสำคัญในการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน โดยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดี และภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อและคิดว่าการปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน จะนำประโยชน์มาให้กับตัวพนักงานและธนาคาร เนื่องจากหน้าที่ของทัศนคติ ใช้สำหรับการปรับตัว ซึ่งตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติ เป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงที่สุด และให้มีผลเสีย่น้อยที่สุด ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์ และที่ไม่พึงประสงค์ และสิ่งเหล่านี้จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด ซึ่งเมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตเพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิต

เนื่องจากการศึกษา พบว่า ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกรสิกรไทย โดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยอื่นนอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ เช่น ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจของพนักงาน บรรยากาศองค์กร ในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไป มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มากขึ้น ผู้วิจัย ขอเสนอการทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

3. ควรมีการศึกษา เปรียบเทียบผลที่ได้รับระหว่างก่อนและหลังการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานการเครดิตของธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่มีผลต่อการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้



บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2527). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- กรีซ สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2553). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากร*. กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- การประชาสัมพันธ์. (2552). *กองวิทยาการ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ*.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2542). สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2555, จาก <http://www.kriengsak.com>.
- เกียรติขจร โหมมานะสิน. (2550). *LEAN วิถีแห่งการสร้างคุณค่า สู่อองค์กรที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- จำรอง เงินดี. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุมพล รอดคำดี. (2532). *สื่อมวลชนเพื่อการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุมพล สวัสดิยากร. (2520). *พฤติกรรมองค์กร: การบริหารมนุษย์สัมพันธ์ การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สุวรรณภูมิ.
- ชื่น ศรีสวัสดิ์. (2532). *การมีส่วนร่วมของผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาชนบท: ศึกษากรณีบ้านดงเค็งและบ้านชุมแสง อำเภोजอมพระ จังหวัดสุรินทร์*. ปรินญาณินพนธ์ (ศศ.ม.). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

- ฐาณู วรรณมาน. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบการจัดการ
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ทิตยา สุวรรณชฎ. (2537). สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ณัฐ ภูมิพัฒนศิริ. (2553). ความรู้เบื้องต้นด้านประชากรศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน, สืบค้น
จาก <http://buddytutor.net>.
- ณัฐพันธุ์ เขจรันท์. (2546). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลการพิมพ์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2521). เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาจิตวิทยาชั้นสูง. กรุงเทพฯ: คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทวีชัย ถิ่นฐานทรัพย์. (2549). การมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย
จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ. สารนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
จังหวัดปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนีย์ แก้วทอง. (2544). อิทธิพลของความรู้ ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบ
คุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม กรณีศึกษาบริษัท
โทเทิล แอนด์ เซลล์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2522). พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
เจริญพัฒนา.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- (2539). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2534). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). การมีส่วนร่วม: หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง.
กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- นันทิยา ยศศร. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการ แบบจำลองวุฒิความสามารถ (CCM) ของพนักงานบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). *ทฤษฎีองค์การ: แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิพนธ์ บัวแก้ว. (2547). *รู้จักกระบวนการผลิต แบบลีน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- เนตรพัฒนา ยาวีราข. (2553). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท ทริปเฟลด์ กรุ๊ป จำกัด.
- บรรจง จันทมาศ. (2544). *ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000: 2000*. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- ประทีป นาคอ่อน. (2552). *การศึกษาค้นคว้าและการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อระบบการบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) บนแท่นก๊าซธรรมชาติ*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ: การวัดความเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง; และคณะ. (2543). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ประสพสุข ดีอินทร์. (2531). *การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของกำนันผู้ใหญ่บ้านในภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยธิดา คล้ายพงษ์พันธ์. (2540). *ทัศนคติของนิสิต นักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อโฆษณาชวนพหูสมทางโทรทัศน์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ปริญญ์ ชอบธรรม. (2551). *การมีส่วนร่วมและการยอมรับของพนักงานต่อระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ERP-SAP กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายการเงินสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. จังหวัดปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2531). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สารเศรษฐกิจ.
- พรทิพย์ บุญนิพัทธ์. (2531). *พฤติกรรมในการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2539 ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พลเทพ จันทรประเสริฐ. (2526). *การสร้างขวัญและการจูงใจในการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และวิบูลย์ ไทวณะบุตร. (2542). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัทนา พูล. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรม การรณรงค์เพื่อการอนุรักษ์พลังงานในอาคาร (ศึกษาเฉพาะกรณี โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา)*. วิทยานิพนธ์. ปทุมธานี: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มารวย ส่งทานินทร์. (2550). สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.slideshare.net/maruy/lean-i>
- ยุพาพร รูปงาม. (2545). *การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ ในการปฏิรูประบบราชการ*. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รุ่งนภา บุญคุ้ม. (2536). *ทัศนคติของพัฒนาการต่อนโยบายการจัดตั้งศูนย์สถิติการตลาด: กรณีศึกษา ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณ ฉิมพลี. (2551). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วรพงษ์ เยาะหะรี. (2552). *ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค.เอส. เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณ สุจิณะระ. (2526). *ทัศนคติของเกษตรกรเกี่ยวกับงานส่งเสริมการเกษตรในโครงการโภชนาชนบท จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์เกษตร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร หน่อแก้ว. (2553). *การพัฒนารูปแบบการจัดการจำหน่ายผู้ป่วย หอผู้ป่วยพิเศษ 2 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระ*. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต.(การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา ประवालพุกษ์. (2524, กันยายน-ธันวาคม). *ทัศนคติในแง่จิตวิทยา*. วารสารวัดผลการศึกษา.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้*. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 1(4) กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2538.
- วินิจ เกตุขำ. (2535). *มนุษย์สัมพันธ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศักดิ์ สุนทรเสถียร. (2531). *เจตคติ*. กรุงเทพฯ: ดี. ดี. บุ๊คสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- ศุภกิจ ทองเอม. (2550). *การมีส่วนร่วมและการยอมรับของพนักงานประจำที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานธุรกิจน้ำมัน: บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด เขตลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี*. สารนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. จังหวัดปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดง. ถ่ายเอกสาร.
- สมนึก ปัญญาสิงห์. (2542, พฤศจิกายน-เมษายน). *บทความการทำงานแบบมีส่วนร่วม*. มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์. 16(2).
- สาธิต ฐานะกาญจน์. (2541). *ทัศนคติของพนักงานในสายงานวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่มีต่อนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ*. ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต. (สาขานโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
ถ่ายเอกสาร.

สายสุนีย์ ปุณณันท์. (2541). *ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริการ
คุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ: กรณีศึกษาโรงพยาบาล
สิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุนีย์ กำลังเดช. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.kroobannok.com/26482>
สุพารณ์ ทาจิตต์ และสุกัญญา ปิตคุณ. (2553). *การประยุกต์เทคนิค ลีน เมนูแพคทอริง ในงาน
พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ PULINET วิชาการ*. สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

สุรพงษ์ ไชยชนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรีย์ ตันต์ศรีสุโรจน์. (2531). *การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของผู้นำเยาวชนใน
ชุมชนคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุวรรณี คงทอง. (2536). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลนในท้องที่อำเภอเสนา
จังหวัดตรัง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภา ชูพิกุลชัย; และคณะ. (2525). *ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญห
อาชญากรรมและสังคมในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ: โครงการอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.

อคิน รพีพัฒน์. (2527). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาชนบทในสภาพสังคม และวัฒนธรรม
ไทย*. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภากาการพิมพ์.

อดิเรก เพ็ชรรัตน์. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของ
พนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ทีซีแอล ทอมสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สาร
นิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

อังคณา ไมตรีสรสณฑ์. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Carter V. Good. (1959). *Dictionary of Education*. New York: MC. Graw-Hill.

Cohen J.M. & Uphoff N.T. (1979). *Feasibility and application of rural Development participation: A state-of-the-art paper*. Rural Development Committee, Center for International Studies, Cornell University (Ithaca, N.Y.).

Defleur M.L. (1989). *Theories of mass communication*. 5 th ed. New York: Longman.

Deniel. K. (1960). *The Functional Approach to Study of Attitude*. Public Opinion Quarterly.

Hartung, Joachim. (2001). *Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed responses*. The Indian Journal of Statistics. Sankhya. Volume 63.

Herbert C.K. (1967). *Dimension of compliance-gaining behavior*. Retrieved November 20, 2011, from <http://www.Jstor.org>

James P; Womack and Daniel T. Jones. (1996). *Lean Thinking*, New York: Simon & Schuster.

Thurstone, L.L. (1967). *"Attitude can be measured" Attitude Theory and Management*. New York: John Wiley, Inc.

Lowdermil. (1993). *Maternity & gynecologic: the nurse and the family Irene M. Bobak*. Margaret Duncan Jensen

McGuire. (1969). *The Nature of Attitude and Attitude Change*. Massachusetts: Addition Wesley Publishing.

Yamane, Taro. (1970). *Statistic: An Introductive Analysis*. Tokyo: John Weatherhill, In.

Zimbardo, G.P.; Ebbesen, B.E.& Maslach, C. (1977). *Influencing Attitude and Changing*

Behavior. New jersey: Prentice Hall.

Zimbardo; G.P.& Ebbesen, B.E. (1970). Retrieved November 25, 2011, from

http://www.novabizz.com/Novaace/self/spiritual /Attitude_11.php.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการ เครดิต ธนาकरกสิกรไทย

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยไม่มีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร
- ส่วนที่ 3 ทศนคติของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร
- ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ โดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. น้อยกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี

() 2. 31-40 ปี

() 3. 41-50 ปี

() 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

() 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร

() 1. 1 – 10 ปี

() 2. 11 – 20 ปี

() 3. 21 – 30 ปี

() 4. 31 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. 10,000 – 19,999 บาท

() 2. 20,000 – 29,999 บาท

() 3. 30,000 – 39,999 บาท

() 4. 40,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในการนำแนวคิดแบบลินมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	การติดต่อสื่อสาร				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลิน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลินกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ภายในธนาคาร					
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลิน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลินกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการฝึกอบรมภายในธนาคาร					
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลิน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลินกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากการพบปะสนทนากับพนักงานคนอื่น					
4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลิน จากหนังสือทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องลินที่ฝ่ายฯ ได้จัดเตรียมหรือแนะนำเพิ่มเติมให้					
5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดแบบลิน และแนวทางในการใช้แนวคิดแบบลินกับงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ฝ่ายฯ จัดขึ้น					

ส่วนที่ 3 ทศนคติของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ทศนคติ				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ส่วนของความรู้สึก					
1. ท่านรู้สึกว่าการกิจกรรม หรือเครื่องมือของแนวคิดแบบลีน เป็นการลดงานให้กับท่าน					
2. ท่านรู้สึกยินดีกับการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามแนวคิดแบบลีน					
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
4. ท่านรู้สึกเต็มใจที่ต้องทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน					
5. ท่านรู้สึกว่า การนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์					
6. ท่านรู้สึกว่า การปฏิบัติงานของท่านมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
ส่วนของสติและเหตุผล					
7. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีกระบวนการที่เข้าใจง่าย เมื่อนำไปปฏิบัติจริง					
8. ท่านเชื่อว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน จะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานได้					
9. ท่านคิดว่าแนวคิดแบบลีน เป็นการช่วยปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับธนาคาร					
10. ท่านเชื่อว่าแนวคิดแบบลีน สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กร ไม่ว่าจะขนาดใด					
11. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเวลาการปฏิบัติงาน					
12. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น					

ข้อความ	ทัศนคติ				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. ท่านคิดว่าการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ธนาคารได้เปรียบคู่แข่งขันในตลาด					
ส่วนของพฤติกรรม					
14. ท่านได้นำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน					
15. ท่านปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนด้วยความเต็มใจ					
16. ท่านชื่นชอบกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสูญเปล่า กิจกรรม 5ส และ Process mapping					
17. ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารกำหนดนโยบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน เพื่อให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล					
18. ท่านเห็นด้วยกับการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
19. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับธนาคารในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามแนวคิดแบบลีน					
20. ท่านสนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดแบบลีน กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Process Mapping หรือ 5ส					

ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงาน ด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	การมีส่วนร่วม				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
การร่วมคิด					
1. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่ทำให้กระบวนการด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดกิจกรรมตามหลักการของแนวคิดแบบลีน เช่น กิจกรรม 5 ส					
4. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
การร่วมศึกษา					
5. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา รวมถึงความต้องการเพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ					
6. ท่านมีส่วนร่วมในการแสวงหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
7. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการจัดกิจกรรม รวมถึงการแก้ไขปัญหา และวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดจากการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
8. ท่านมีส่วนร่วมในการค้นหารูปแบบการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) และวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดจากอุปสรรคในการจัดทำเครื่องมือ (Process Mapping) ตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
การร่วมวางแผน					
9. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงาน ในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิต					

ข้อความ	การมีส่วนร่วม				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน ขอบเขตของการดำเนินงาน และการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิต					
11. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
12. ท่านมีส่วนร่วมเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรม และโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเครดิต					
การร่วมปฏิบัติ					
13. ท่านมีส่วนร่วมในการนำหลักการของแนวคิดแบบลีนมากำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกระบวนการ					
14. ท่านมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติงาน และร่วมกิจกรรมตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
15. ท่านมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้และให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
16. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
การร่วมติดตามและประเมินผล					
17. ท่านมีส่วนร่วมในการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องถึงผลการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
18. ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีน					
19. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนอย่างต่อเนื่อง					
20. ท่านมีส่วนร่วมในการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามหลักการของแนวคิดแบบลีนในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่อย่างต่อเนื่อง					

*****ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม*****



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา | ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร. วรินทร์า ศิริสุทธิกุล | อาจารย์บัณฑิตวิทยาวิทยาลัย
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12//482

วันที่ /6 มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวปาณิสรา สุวิโรจน์รัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และ อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปาณิสรา สุวิโรจน์รัตน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-205-3134



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/1483

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

16 มีนาคม 2555

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้บริหารงานบริหารปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย

เนื่องด้วย นางสาวปาณิสรา สุวิโรจน์รัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบสิน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอใช้สถานที่ เพื่อขอให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนมีนาคม 2555

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปาณิสรา สุวิโรจน์รัตน์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-205-3134

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปาณิสรา สุวิโรจน์รัตน์
วันเดือนปีเกิด	25 เมษายน 2521
สถานที่เกิด	จังหวัด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	701 ถนนหมู่บ้านเศรษฐกิจ แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	เทคโนโลยีการจัดการ จาก สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

