

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องการประเมินระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) โดยรวม และระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ จากการศึกษา สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ
- 4.1.2 การวิเคราะห์ถึงความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) โดยรวม
- 4.1.3 การวิเคราะห์ถึงระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการนำองค์กร , ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ , ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด , ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ , ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ,ด้านการจัดการกระบวนการ , ด้านผลลัพธ์

4.2 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 4.2.1 ค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อดูการกระจายของข้อมูล
- 4.2.3 ค่า t-test ใช้ในการทดสอบค่าเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

4.2.4 ค่า f-test ใช้ในการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่ม เป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Variance)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2

แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จากการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 105 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นจำนวน 92 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.62%)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	37.0
หญิง	58	63.0
รวม	92	100.0
อายุ		
20 – 29 ปี	11	12.0
30 – 39 ปี	56	60.8
40 ปีขึ้นไป	25	27.2
รวม	92	100.0
สถานภาพ		
โสด	47	51.1
สมรส	44	47.8
หย่าร้าง / หม้าย	1	1.1
รวม	92	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.3
ปริญญาตรี	70	76.1
ปริญญาโทขึ้นไป	18	19.6
รวม	92	100.0
ตำแหน่งงาน		
ระดับพนักงาน	4	4.3
ระดับเจ้าหน้าที่	21	22.8
ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส	44	47.8
ระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป	23	25.1
รวม	92	100.0
หน่วยงานที่สังกัด		
ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ	23	25.0
ด้านฝึกอบรมมณฑล	19	20.7
ด้านการบริหารการศึกษา	7	7.6
ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า	8	8.7
ด้านการตลาดและพัฒนาการเรียนรู้	14	15.2
ด้านบริหารงานทั่วไป	12	13.0
ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี	5	5.4
อื่นๆ	3	3.3
ไม่ระบุ	1	1.1
รวม	92	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1 – 2 ปี	7	7.6
3 – 5 ปี	11	12.0
6 – 10 ปี	18	19.6
10 ปีขึ้นไป	56	60.8
รวม	92	100.0
การรับการฝึกอบรมเรื่อง TQM		
เคยได้รับการฝึกอบรม	53	57.61
ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม	37	40.22
ไม่ระบุ	2	2.17
รวม	92	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.0 ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 60.8 สถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 51.1 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 76.1 ส่วนใหญ่ตำแหน่งงานอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ร้อยละ 47.8 หน่วยงานที่สังกัด ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการมากที่สุด ร้อยละ 25.0 ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 10 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 60.8 ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่อง TQM ร้อยละ 57.6

4.3.2 การวิเคราะห์ถึงความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) โดยรวม

ตารางที่ 3

แสดงความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) จากการตอบคำถาม ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) โดยรวม

คำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. TQM คือการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จเป็น แนวทางในการบริหารองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยที่ ทุกคนมีส่วนร่วม	91	98.9	1	1.1
2. TQM เกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา	74	80.4	15	16.3
3. TQM เป็นกระบวนการที่ช่วยในการแก้ไขปัญหา งานได้เป็นอย่างดี	79	85.9	11	12.0
4. TQA เป็นมาตรฐานของ TQM	55	59.8	36	39.1
5. TQM เป็นระบบที่ช่วยในการทำงานทุกขั้นตอนมี คุณภาพ	91	98.9	1	1.1
6. ข้อเสนอแนะของพนักงานในองค์กรเป็นส่วนหนึ่ง ของ TQM	85	92.4	2	2.2
7. TQM แตกต่างจากมาตรฐาน ISO 9000 ตรงที่ว่า TQM มิได้กำหนดจากมาตรฐานแต่เป็นบทสรุปของ เทคนิคบริหารการปรับปรุงคุณภาพที่ได้รับการยอมรับ	77	83.7	13	14.1
8. กิจกรรม 5 ส เป็นส่วนหนึ่งของ TQM	81	88.0	10	10.9
9. QC Story เป็นส่วนหนึ่งของ TQM	83	90.2	9	9.8
10. ผู้บริหารเท่านั้นที่จะได้รับประโยชน์จาก TQM	80	87.0	11	12.0
11. ภาพรวมของผลสำเร็จของ TQM อย่างหนึ่งคือ การไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า	65	70.7	23	25.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

คำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
12. องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM คือการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมุ่งเน้นการปรับปรุง กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ ตามวงจร PDCA เพื่อการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	88	95.7	4	4.3
13. ด้านการเป็นผู้นำหมายถึง การสื่อสารถึง ความรู้สึก ความนึกคิด วัตถุประสงค์ความต้องการ เพื่อให้ดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้	83	90.2	8	8.7
14. ไม่จำเป็นต้องทำการจัดฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบ TQM ให้แก่บุคลากรทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง	73	79.3	19	20.7
15. การทำงานเป็นทีม คือทักษะสำคัญขององค์กรที่สามารถปรับปรุงตนเองได้และปลูกฝังให้กับบุคลากรในองค์กร	87	94.6	3	3.3
16. TQM มีความสำคัญในแง่ของการเป็นองค์ประกอบ ของการเปลี่ยนแปลงโดยมีผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่เป็นแรงกระตุ้นเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆ การปรับตัวขององค์กรต่างๆ เพื่อความอยู่รอด	81	88.0	11	12.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพตอบถูก

ตารางที่ 4

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนคำตอบที่ถูกที่ผู้ตอบคำถาม
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM)
ตอบจากคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

	\bar{X}	S.D.
จำนวนคำตอบที่ถูกจากคำถาม 16 ข้อ	13.84	1.84

จากตารางที่ 4 พบว่า จากคำถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ
ทั้งหมด 16 ข้อ ผู้ตอบตอบถูกเฉลี่ย 13.84 ข้อ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้
ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ
(TQM) จำแนกตามเพศ โดยแบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง

ตารางที่ 5

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามเพศ

	ชาย		หญิง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความรู้ความเข้าใจ	13.706	2.381	13.914	1.454	-0.461	0.647

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนก
ตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามอายุ คือ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 6

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	55.877	27.938		
					9.841	0.000*
	ภายในกลุ่ม	89	252.678	2.839		
	รวม	91	308.554			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า อายุต่างกัน ได้แก่ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7

แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
		10.75	13.43	13.93
20-29 ปี	10.75	-	0.56	2.17*
30-39 ปี	13.43		-	1.62*
40 ปีขึ้นไป	13.93			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า อายุต่างกันได้แก่ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ อายุ 20-29 ปีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) น้อยกว่าอายุ 30-39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามสถานภาพ คือ โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย

ตารางที่ 8

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามสถานภาพ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.024	1.512		
	ภายในกลุ่ม	89	305.530	3.433	0.440	0.645
	รวม	91	308.554			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 แสดงว่า สถานภาพต่างกันได้แก่ โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 9

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	14.604	7.302		
					2.211	0.116
	ภายในกลุ่ม	89	293.950	3.303		
	รวม	91	308.554			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ระดับการศึกษาต่างกันได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามตำแหน่งงาน คือ ระดับพนักงาน ระดับเจ้าหน้าที่ ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป

ตารางที่ 10

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามตำแหน่งงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	54.214	18.071		
					6.253	0.001*
	ภายในกลุ่ม	88	254.340	2.890		
	รวม	91	308.554			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ตำแหน่งงานต่างกัน ได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 10

ตารางที่ 11

แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	X	พนักงาน	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโส	ผู้จัดการฝ่าย
		10.75	13.43	13.93	14.56
พนักงาน	10.75	-	2.68*	3.18*	3.82*
เจ้าหน้าที่	13.43	-	-	0.50	1.14
เจ้าหน้าที่อาวุโส	13.93	-	-	-	0.63
ผู้จัดการฝ่าย	14.56	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ตำแหน่งงานต่างกัน ได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) น้อยกว่าระดับเจ้าหน้าที่ ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด คือด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ,ด้านฝึกอบรมมณฑล,ด้านการบริหาร การศึกษา, ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า, ด้านการตลาดและพัฒนาระียนรู้, ด้านบริหารงานทั่วไป, ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี และ อื่น

ตารางที่ 12

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	7	15.497	2.214		
					0.629	0.731
	ภายในกลุ่ม	83	292.349	3.522		
	รวม	90	307.846			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันได้แก่ ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ ด้านฝึกอบรมมณฑล ด้านบริหารการศึกษา ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า ด้านการตลาดและพัฒนาระียนรู้ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี และอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 1 – 2 ปี, 3 – 5 ปี, 6 – 10 และปี10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 13

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	21.271	7.090		
					2.172	0.097
	ภายในกลุ่ม	88	287.284	3.265		
	รวม	91	308.554			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันได้แก่ 1-2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามการได้รับการฝึกอบรม โดยแบ่งเป็นเคยอบรม และไม่เคยอบรม

ตารางที่ 14

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามการได้รับการฝึกอบรม TQM

	เคยอบรม		ไม่เคยอบรม		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความรู้ความเข้าใจ	14.26	1.55	13.35	2.04	2.411	0.018*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) จำแนกตามการได้รับการฝึกอบรม TQM มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่เคยได้รับการฝึกอบรม TQM จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม

4.3.3 การวิเคราะห์ถึงระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาธารา จำกัด

ตารางที่ 15

แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลที่เป็นความสำคัญของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาธารา จำกัด

ข้อที่	ความคิดเห็นในการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในด้านต่างๆ	X	S.D.	การแปลผล
1	ด้านการนำองค์กร	4.27	0.44	เห็นด้วยมากที่สุด
2	ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.37	0.49	เห็นด้วยมากที่สุด
3	ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าตลาด	4.28	0.47	เห็นด้วยมากที่สุด
4	ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.25	0.47	เห็นด้วยมากที่สุด
5	ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	4.31	0.61	เห็นด้วยมากที่สุด
6	ด้านการจัดการกระบวนการ	4.33	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด
7	ด้านผลลัพธ์	4.51	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด
	รวม	4.33	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธารา จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 16

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ , ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด, ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร , ด้านการจัดการกระบวนการ และ ด้านผลลัพธ์ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	ชาย		หญิง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการนำองค์กร	4.353	0.338	4.220	0.491	1.389	0.168
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.388	0.462	4.352	0.514	0.341	0.734
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าในตลาด	4.271	0.492	4.279	0.456	-0.086	0.932
ด้านการวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้	4.282	0.432	4.227	0.492	0.538	0.592
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	4.311	0.572	4.305	0.630	0.050	0.960
ด้านการจัดการกระบวนการ	4.364	0.489	4.317	0.580	0.401	0.690
ด้านผลลัพธ์	4.453	0.553	4.542	0.490	-0.804	0.424

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า เพศของพนักงานที่ต่างกันมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ (TQM) มาใช้ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการนำองค์กร,ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ , ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด, ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้, ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร , ด้านการจัดการกระบวนการ และ ด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร
คุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 17

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับ
ระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กร จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการนำ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.238	1.119		
					6.369	0.003*
	ภายในกลุ่ม	89	15.637	0.176		
	รวม	91	17.875			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า อายุต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับ
ระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กร แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe
ปรากฏผลดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18

แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการนำองค์กร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	X	20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
		4.35	4.15	4.27
20-29 ปี	4.35	-	0.20	0.16
30-39 ปี	4.15		-	0.35*
40 ปีขึ้นไป	4.27	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า อายุต่างกันมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการนำองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ อายุ 30-39 ปีมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการนำองค์กร น้อยกว่าอายุ 40 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 19

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.163	0.81	0.330	0.720
	ภายในกลุ่ม	89	21.966	0.247		
	รวม	91	22.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 แสดงว่า อายุต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการมุ่งเน้น ลูกค้าและ ตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.096	0.048	0.216	0.806
	ภายในกลุ่ม	89	19.731	0.222		
	รวม	91	19.827			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 แสดงว่า อายุต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM)ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการวัด วิเคราะห์ การ จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.489	0.245	1.115	0.333
	ภายในกลุ่ม	89	19.540	0.220		
	รวม	91	20.030			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 แสดงว่าอายุต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.579	0.290		
					0.784	0.460
	ภายในกลุ่ม	89	32.885	0.369		
	รวม	91	33.465			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 แสดงว่า อายุต่างกันมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานใน
กิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการจัดการกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการจัดการ กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.691	0.345	1.163	0.317
	ภายในกลุ่ม	89	26.438	0.297		
	รวม	91	27.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 แสดงว่า อายุต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 24

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านผลลัพธ์จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.239	0.118	0.442	0.644
	ภายในกลุ่ม	89	23.749	0.267		
	รวม	91	23.985			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 แสดงว่า อายุต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 25

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กร จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการนำ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.327	0.163	0.829	0.440
	ภายในกลุ่ม	89	17.548	0.197		
	รวม	91	17.875			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 แสดงว่า สถานภาพต่างกันมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 26

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.438	0.219	0.899	0.411
	ภายในกลุ่ม	89	21.690	0.244		
	รวม	91	22.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 แสดงว่า สถานภาพต่างกันมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 27

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.151	0.075	0.341	0.712
	ภายในกลุ่ม	89	19.677	0.221		
	รวม	91	19.827			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 แสดงว่า สถานภาพต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 28

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM)ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการวัด วิเคราะห์ การ จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.379	0.190		
					0.859	0.427
	ภายในกลุ่ม	89	19.650	0.221		
	รวม	91	20.030			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 แสดงว่า สถานภาพต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 29

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการพัฒนา ทรัพยากร มนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.371	0.685	1.901	0.155
	ภายในกลุ่ม	89	32.094	0.361		
	รวม	91	33.465			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 แสดงว่า สถานภาพต่างกันมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 30

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการจัดการกระบวนการ จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการจัดการ กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.104	0.052	0.171	0.843
	ภายในกลุ่ม	89	27.025	0.304		
	รวม	91	27.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 แสดงว่า สถานภาพต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 31

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านผลลัพธ์ จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.275	0.138		
					0.517	0.598
	ภายในกลุ่ม	89	23.709	0.266		
	รวม	91	23.985			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 แสดงว่า สถานภาพต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชำนาญการหอสมุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร
คุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 32

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการนำองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการนำ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.584	0.792		
					4.328	0.116
	ภายในกลุ่ม	89	16.291	0.183		
	รวม	91	17.875			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 แสดงว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานใน
กิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กรไม่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 33

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการ วางแผนเชิงกล ยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.049	0.525		
					2.216	0.115
	ภายในกลุ่ม	89	21.079	0.237		
	รวม	91	22.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 แสดงว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 34

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการมุ่งเน้น ลูกค้าและ ตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.856	0.428	2.008	0.140
	ภายในกลุ่ม	89	18.971	0.213		
	รวม	91	19.827			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 แสดงว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 35

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการนำ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.346	0.673	3.206	0.045*
	ภายในกลุ่ม	89	18.683	0.210		
	รวม	91	20.030			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36

แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัดในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	X	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.80	4.24	4.17
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.80	-	0.56	0.63*
ปริญญาตรี	4.24		-	0.07
สูงกว่าปริญญาตรี	4.17			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 36 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ น้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 37

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.656	0.328	0.890	0.414
	ภายในกลุ่ม	89	32.809	0.369		
	รวม	91	33.465			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 37 แสดงว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 38

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการจัดการกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการจัดการ กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.858	0.929	3.271	0.043
	ภายในกลุ่ม	89	25.271	0.284		
	รวม	91	27.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 38 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39

แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	X	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		5.00	4.30	4.32
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.00	-	0.70*	0.67
ปริญญาตรี	4.30		-	0.22
สูงกว่าปริญญาตรี	4.32			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ น้อยกว่าระดับการศึกษاپริญญาตรี

ตารางที่ 40

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านผลลัพธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.650	0.325		
					1.239	0.295
	ภายในกลุ่ม	89	23.335	0.262		
	รวม	91	23.985			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 40 แสดงว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร
คุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 41

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานใน
กิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการนำองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการนำ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.134	0.045		
					0.222	0.881
	ภายในกลุ่ม	88	17.741	0.202		
	รวม	91	17.875			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 แสดงว่า ตำแหน่งงานต่างกันได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส
และผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ
(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

ตารางที่ 42

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานใน
กิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา
ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการ วางแผนเชิงกล ยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.270	0.090		
					0.362	0.780
	ภายในกลุ่ม	88	21.859	0.248		
	รวม	91	22.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 แสดงว่า ตำแหน่งงานต่างกันได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 43

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการมุ่งเน้น ลูกค้าและ ตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.095	0.032	0.140	0.935
	ภายในกลุ่ม	88	19.733	0.224		
	รวม	91	19.827			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 43 แสดงว่า ตำแหน่งงานต่างกันได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 44

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM)ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการวัด วิเคราะห์ การ จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.613	0.204	0.926	0.432
	ภายในกลุ่ม	88	19.417	0.221		
	รวม	91	20.030			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 44 แสดงว่า ตำแหน่งงานต่างกันได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 45

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการพัฒนา ทรัพยากร มนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.936	0.645	1.801	0.153
	ภายในกลุ่ม	88	31.529	0.358		
	รวม	91	33.465			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 45 แสดงว่า ตำแหน่งงานต่างกันได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 46

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการจัดการ กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.400	0.467		
					1.596	0.196
	ภายในกลุ่ม	88	25.729	0.292		
	รวม	91	27.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 46 แสดงว่า ตำแหน่งงานต่างกันได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 47

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานใน
กิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านผลลัพธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.400	0.467		
					1.596	0.196
	ภายในกลุ่ม	88	25.729	0.292		
	รวม	91	27.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 47 แสดงว่า ตำแหน่งงานต่างกันได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ชำนาญกานท์หอสมุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 48

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กร จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการนำ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	7	0.871	0.124		
					0.610	0.746
	ภายในกลุ่ม	83	16.930	0.204		
	รวม	90	17.801			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 48 แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกัน ได้แก่ ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ ด้านฝึกอบรมมณฑล ด้านบริหารการศึกษา ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า ด้านการตลาดและพัฒนาการเรียนรู้ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี และอื่นๆ มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 49

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานใน
กิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	7	2.779	0.397		
					1.715	0.117
	ภายในกลุ่ม	83	19.215	0.232		
	รวม	90	21.994			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 49 แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันได้แก่ ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ ด้านฝึกอบรมมณฑล ด้านบริหารการศึกษา ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า ด้านการตลาดและพัฒนาการเรียนรู้ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี และอื่น ๆ มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 50

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานใน
กิจกรรมเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด	ระหว่างกลุ่ม	7	0.686	0.098		
					0.425	0.884
	ภายในกลุ่ม	83	19.135	0.231		
	รวม	90	19.821			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 50 แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันได้แก่ ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ ด้านฝึกอบรมมณฑล ด้านบริหารการศึกษา ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า ด้านการตลาดและพัฒนาศึกษาเรียนรู้ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี และอื่นๆ มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญา ธารา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและ ตลาด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 51

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญา ธารา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการวัด วิเคราะห์ การ จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	7	0.462	0.066	0.281	0.960
	ภายในกลุ่ม	83	19.506	0.235		
	รวม	90	19.968			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 51 แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันได้แก่ ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ ด้านฝึกอบรมมณฑล ด้านบริหารการศึกษา ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า ด้านการตลาดและพัฒนาศึกษาเรียนรู้ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี และอื่นๆ มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญา ธารา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 52

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานใน
กิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ในด้านการ มุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการพัฒนา ทรัพยากร มนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	7	1.211	0.173	0.445	0.871
	ภายในกลุ่ม	83	32.242	0.388		
	รวม	90	33.453			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 52 แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันได้แก่ ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ
ด้านฝึกอบรมมณฑล ด้านบริหารการศึกษา ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า ด้าน
การตลาดและพัฒนารการเรียนรู้ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี และอื่นๆมี
ระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญา
ธรา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

ตารางที่ 53

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานใน
กิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา
ในด้านการจัดการกระบวนการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการจัดการ กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	7	2.579	0.368	1.251	0.285
	ภายในกลุ่ม	83	24.436	0.294		
	รวม	90	27.015			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 53 แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันได้แก่ ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ ด้านฝึกอบรมมณฑล ด้านบริหารการศึกษา ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า ด้านการตลาดและพัฒนาศึกษา การเรียนรู้ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี และอื่น ๆ มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญา ธารา จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 54

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญา ธารา จำกัด ในด้านผลลัพธ์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	7	0.831	0.119		
					0.430	0.881
	ภายในกลุ่ม	83	22.892	0.276		
	รวม	90	23.722			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 54 แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันได้แก่ ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ ด้านฝึกอบรมมณฑล ด้านบริหารการศึกษา ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า ด้านการตลาดและพัฒนาศึกษา การเรียนรู้ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี และอื่น ๆ มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญา ธารา จำกัด ในด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญา ธารา จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ตารางที่ 55

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการนำ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.206	0.069	0.341	0.7495
	ภายในกลุ่ม	88	17.669	0.201		
	รวม	91	17.875			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 55 แสดงว่า ประสบการณ์การทำงานต่างกันได้แก่ 1-2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการนำองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 56

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการ วางแผนเชิงกล ยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.639	0.213	0.872	0.459
	ภายในกลุ่ม	88	21.490	0.244		
	รวม	91	22.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 56 แสดงว่า ประสิทธิภาพการทำงานต่างกันได้แก่ 1-2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 57

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการมุ่งเน้น ลูกค้าและ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.365	0.122		
					0.551	0.649
ตลาด	ภายในกลุ่ม	88	19.462	0.221		
	รวม	91	19.827			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 57 แสดงว่า ประสิทธิภาพการทำงานต่างกันได้แก่ 1-2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 58

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการวัด
การวิเคราะห์ และการจัดการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการวัด วิเคราะห์ การ จัดการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.425	0.475	2.247	0.088
	ภายในกลุ่ม	88	18.604	0.211		
	รวม	91	20.030			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 58 แสดงว่า ประสบการณ์การทำงานต่างกันได้แก่ 1-2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชำนาญกหอสมุด

ตารางที่ 59

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการพัฒนา ทรัพยากร มนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.541	0.180	0.482	0.696
	ภายในกลุ่ม	88	32.924	0.374		
	รวม	91	33.465			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 59 แสดงว่า ประสบการณ์การทำงานต่างกันได้แก่ 1-2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 60

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการจัดการ กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.156	0.052	0.170	0.916
	ภายในกลุ่ม	88	26.973	0.307		
	รวม	91	27.129			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 60 แสดงว่า ประสิทธิภาพการทำงานต่างกันได้แก่ 1-2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านการจัดการกระบวนการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 61

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านผลลัพธ์ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.387	0.129		
					0.482	0.696
	ภายในกลุ่ม	88	23.597	0.268		
	รวม	91	23.984			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 61 แสดงว่า ประสิทธิภาพการทำงานต่างกันได้แก่ 1-2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ในด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ชำนาญการหอสมุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบมีระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด จำแนกตามการได้รับการฝึกอบรม TQM

ตารางที่ 62

แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM) ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ , ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด,ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ , ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ,ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ จำแนกตามการได้รับการฝึกอบรม TQM

ความคิดเห็น	เคยอบรม		ไม่เคยอบรม		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการนำองค์กร	4.325	0.406	4.173	0.486	1.606	0.112
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.355	0.447	4.373	0.566	-0.171	0.865
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าในตลาด	4.260	0.448	4.303	0.509	-0.417	0.678
ด้านการวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้	4.230	0.405	4.254	0.557	-0.223	0.824
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	4.264	0.579	4.343	0.653	-0.605	0.547
ด้านการจัดการกระบวนการ	4.294	0.533	4.368	0.571	-0.623	0.535
ด้านผลลัพธ์	4.487	0.488	4.520	0.559	-0.302	0.764

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 62 พบว่า การได้รับการฝึกอบรมมีระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ (TQM) มาใช้ในบริษัท ปัญญาธา จำกัด ในด้านการนำองค์กร,ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ , ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด, ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ , ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร, ด้านการจัดการกระบวนการ และ ด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05