

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ1.) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ทักษะคิดต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านสาขาในบริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเขตปฏิบัติการภาคเหนือของกรุงเทพมหานคร (BN) 2.) เพื่อเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กับทักษะคิดต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านสาขาในบริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเขตปฏิบัติการภาคเหนือของกรุงเทพมหานคร (BN) 3.) เพื่อเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านสาขาในบริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเขตปฏิบัติการภาคเหนือของกรุงเทพมหานคร (BN) 4.) เพื่อเปรียบเทียบทักษะคิดต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านสาขา บริษัท ซีพีเซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเขตปฏิบัติการภาคเหนือของกรุงเทพมหานคร (BN)

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากพนักงานสายปฏิบัติการร้านสาขาในบริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเขตปฏิบัติการภาคเหนือของกรุงเทพมหานคร (BN) จำนวนทั้งหมด 718 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ทักษะคิดการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของพนักงานบริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษาเขตปฏิบัติการภาคเหนือของกรุงเทพมหานคร (BN) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ค่า F-test

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. พนักงานสายปฏิบัติการร้านสาขาในบริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความรู้เกี่ยวกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อยู่ในระดับสูง ทักษะคิดต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อยู่ในระดับดี การมีส่วนร่วมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบพบว่าพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร แตกต่างกัน มีทักษะคิดต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และทักษะคิดต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

The objectives of thesis were to study the Employees' level of knowledge, attitude, and participation in Total Quality Management program, to compare their knowledge and knowledge of the program with attitude towards the program to compare their knowledge of the program with participation, and to compare their attitude towards the Total Quality Management program with participation in the program.

The samples of this study were 718 employees working for C.P. Seven Eleven Co.,LTD. The research tool was a questionnaire. The statistics used for analyzing the data were percentage, means, frequency, standard deviation, Pearson Product Moment Correlation Coefficient, and F-test

The results of the research were as follows :

1. It was concluded that their knowledge & the program was at a high level. Their attitude towards the program was rated at a good level. And the level of their participation in the program was moderate.

2. By comparing those variables, it was found that the attitude towards the program of the employees with different knowledge was significantly different at 0.01 level. Participation in the program of the employees with different knowledge and attitude towards the program was significantly different at 0.05 level.