

บทคัดย่อ

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) เป็นแนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ารวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่หมู่สมาชิก กระบวนการการจัดฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของหลักสูตร และคุณภาพของกระบวนการฝึกอบรมแก่ลูกค้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของพนักงานบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัทปัญญาธรา จำกัด จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาพบว่าพนักงานของบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในด้านการนำองค์กรแตกต่างกัน และระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และด้านการจัดการกระบวนการ แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อสร้างความเข้าใจของพนักงานให้ตรงกัน ผู้บริหารของบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ควรจัดฝึกอบรมเรื่องระบบการบริหารคุณภาพให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหารคุณภาพได้อย่างถูกต้อง และสร้างบรรยากาศให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญในระบบการบริหารคุณภาพโดยผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความร่วมมืออย่างจริงจังและเป็นหัวหน้าทีม