

บทคัดย่อ

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) เป็นแนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ารวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่หมู่สมาชิก กระบวนการการจัดฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของหลักสูตร และคุณภาพของกระบวนการฝึกอบรมแก่ลูกค้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของพนักงานบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทปัญญาธรา จำกัด จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาพบว่าพนักงานของบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในด้านการนำองค์กรแตกต่างกัน และระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันมีระดับความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และด้านการจัดการกระบวนการ แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อสร้างความเข้าใจของพนักงานให้ตรงกัน ผู้บริหารของบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ควรจัดฝึกอบรมเรื่องระบบการบริหารคุณภาพให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหารคุณภาพได้อย่างถูกต้อง และสร้างบรรยากาศให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญในระบบการบริหารคุณภาพโดยผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความร่วมมืออย่างจริงจังและเป็นหัวหน้าทีม

Abstract

Total quality management (TQM) is a management approach focused on improving quality that involves all members of the organizations for long-term profits by providing customer satisfaction and creating benefits for the stakeholders. The training program development process, one of the processes important to the organization, requires continually improving the effectiveness of the training program to ensure the quality of the program and the training process for customers.

The purpose of this research is to study the level of understanding about the management quality of the employees of Panyatara Co., Ltd. Data was collected by using a survey questionnaire of 105 employees.

The results showed that employees with different ages had various degree of understanding on the activities regarding to an implementation of quality management. The employees with different education level also had various degree of understanding on quality management activities in terms of measurement, analysis, knowledge management, and management processes.

The suggestions for a consistent understanding among the employees were made. The management of Panyatara Co., Ltd. should provide more training on quality management system (TQM) for employees at all levels so that they will have clear insights in the quality management (TQM). Also, it is required to establish working conditions for employee involvement and put emphasis on quality management system through top management involvement and leadership.